



Handleiding voor probleemoplossing voor de Cisco WebEx Meetings Server versie 1.1

Eerste publicatie: 10 juni 2013

Laatste wijziging: 10 juni 2013

Americas Headquarters

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

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

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

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

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

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

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

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

© 2013 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



INHOUD

Waarschuwingen, logboeken en rapporten 1

- Kan geen logbestanden downloaden 1
- Kan rapporten niet downloaden met Microsoft Internet Explorer 1
- Problemen grootte logbestand 2

Certificaten 3

- Kan bestaande certificaten niet verwijderen of overschrijven 3
- Kan een SSO-IdP-certificaat niet verwijderen 4
- Certificaatketenfout 4
- Certificaat komt niet overeen met privésleutel 4
- Fout: certificaat nog niet geldig 5
- Fout vervallen certificaat 5
- Onjuist X.509-certificaat voor validatie van SAML-uitspraak 5
- Fout ongeldig certificaat 5
- Fout ongeldig domein - Wildcard-certificaat 6
- Fout ongeldig domein - SAN-certificaat 6
- Decodeerfout sleutel 6
- Fout sleutelgrootte 7
- Ingetrokken certificaat verhindert toegang tot beheersite 7
- Zelfondertekend certificaat na upgrade 7
- TLS kan niet worden ingesteld vanwege ontbrekende extensie in certificaat 8
- Geen toegang tot Cisco WebEx Meetings Server via mijn mobiele apparaat 8
- Niet-betrouwbare verbinding 8

Cisco Jabber 11

- Kan geen verbinding maken met een WebEx-vergadering via Cisco Jabber 11

Noodherstel 13

- Audio-conferencing werkt niet nadat noodherstel werd uitgevoerd op een systeem met twee datacentra 13

Toepassingen downloaden 15

- Automatisch aanmelden downloaden productiviteitstool niet beschikbaar bij Firefox en Chrome 15

Aanmelden bij een SSO-site met productiviteitstools mislukt	16
Cisco WebEx-vergaderingen kan niet worden gestart vanwege problemen met Java	16
Fout 1316 tijdens het installeren van een toepassing	16
E-mailberichten	19
Beheerders en gebruikers ontvangen geen e-mails	19
Problemen met de SMTP e-mailserver op een systeem met TLS-gebaseerde verificatie	19
Installatie en implementatie	21
Het gebruik van een forward proxy in uw systeem	21
Het gebruik van reverse proxy's in uw systeem	22
Automatische implementatie mislukt voor error.deploy_summary.353	23
Automatische implementatie mislukt voor error.deploy_summary.363 en Automatische implementatie mislukt voor error.deploy_summary.365	23
De downloadpagina voor eindgebruikers is buiten gebruik na een update	23
Cisco WebEx Meetings Server kon niet worden geïnstalleerd vanwege een niet-ondersteunde productversie	24
Installatie van de invoegtoepassing voor WebEx Meetings in Microsoft Internet Explorer 8.0	24
Licenties	25
Na Failover van hoge beschikbaarheid, start uw systeem op in de modus van de gratis proefversie	25
Er verschijnt een waarschuwing over een gratis proefversie	26
Er worden meer licenties gebruikt dan u hebt aangekocht.	26
Er worden meer licenties gebruikt dan u hebt aangekocht en uw systeem is uitgeschakeld	26
U ontvangt een e-mail over ongeldige licenties	26
U ontvangt een e-mail over ongeldige licenties en uw systeem is uitgeschakeld	27
U hebt geen toegang tot Cisco Enterprise License Manager (ELM) vanuit Cisco WebEx Meetings Server	27
Installatie van licentie mislukt wanneer meerdere browservensters zijn geopend	27
De knop 'Licenties beheren' is uitgeschakeld	28
Waarschuwing over verlopen licentie	28
Onderhoudsmodus	29
Het bericht 'Bezig met opnieuw opstarten' verdwijnt niet nadat u de onderhoudsmodus uitschakelt	29
Aanvraag om onderhoudsmodus in of uit te schakelen is geweigerd	29
Opnamen	31

Kan geen vergaderingen starten of bijwonen of opnamen bekijken vanwege niet-ondersteunde Java-versie	31
Ontbrekende vergaderingopnamen op de Pagina's met hostopnamen	32
De opnameknop veroorzaakt een serververbindingsfout	32
Kan geen opslagserver toevoegen	32
Vergaderopname wordt niet weergegeven voor de host	32
De knop Opnemen is grijs	33
Opnamepaneel geeft foutmelding	33
Opnamen worden niet weergegeven op de pagina Opnamen	34
Servers	35
SMTP geeft foutmelding wanneer E-mail beheerder een underscore-teken gebruikt	35
Problemen met een externe serververbinding	35
NTP - Voorspelde tijd verstreken voor synchronisatie op virtuele machines	36
Uw opslagserver maakt geen back-ups van uw systeem of opnamen	36
Problemen met aanmelden en vergaderen	37
Activering van account mislukt	38
Problemen bij automatisch aanmelden treden op nadat cookies zijn geïmporteerd vanuit Microsoft Internet Explorer	38
Problemen met de browsercompatibiliteit	38
Kan geen verbinding maken met WebEx-site of Beheersite	39
Kan geen vergaderingen starten of bijwonen of opnamen bekijken vanwege niet-ondersteunde Java-versie	39
Doorgestuurde uitnodigingen voor vergaderingen werken na een upgrade niet meer	39
De kwaliteit van afbeeldingen vermindert wanneer Toepassingen delen en Bureaublad delen wordt gebruikt.	40
Deelnemen aan vergadering voor host wordt niet weergegeven op de vergaderingspagina	40
Vergaderingsstatus Deelnemen voordat de host zich heeft aangemeld is onjuist	40
E-mail ontvangen over problemen met vergaderingen	41
Deelnemers aan de vergadering kunnen vanaf hun telefoon niet uitbellen	41
Vergaderingstrendgegevens is een uur later op de tabellen van één dag en één week	41
Probleem bij het opstarten van een vergadering in Mozilla Firefox en Google Chrome wegens niet-actieve algemene container voor ActiveTouch-invoegtoepassing	42
Vastgelopen op de pagina 'Een moment geduld alstublieft' tijdens het opstarten van op deelnemen aan een vergadering	42
Gebruikers zijn niet in staat om vergaderingen te hosten of bij te wonen.	42

Kan de vergadering niet starten	43
URL-ingevoerd met een combinatie van hoofdletters en kleine letters	43
Gebruikers hebben geen toegang tot het product	43
Gebruiker verliest de verbinding met de audioconferentie	43
De tabel WBX*INPROGRESSMEETING registreert geen gegevens wanneer de vergadering op een bepaald moment is afgelopen	44
Cisco WebEx-vergaderingen kan niet worden gestart vanwege problemen met Java	44
Maximale vergaderingscapaciteit overschreden	45
Eenmalige aanmelding	47
SSO mislukt na het voltooiën van een noodherstelbewerking	47
SSO-protocolfout	47
SSO-omleiding mislukt	48
SSO-foutcodes	50
Telefonie	53
Gesprek verbroken op TLS-systeem met hoge beschikbaarheid	53
Terugbelproblemen	53
Inbelproblemen	54
Kan niet meedoen aan een vergadering	54
Gebruikersgesprekken worden verbroken na automatische omschakeling	54
Problemen met Voice Activity Detection (VAD)-ondersteuning	55
Problemen met het upgraden, bijwerken en uitbreiden	57
Interne serverfout ontvangen na starten van update	57
Geen bevestigingsbericht ontvangen na het uitvoeren van een update	58
Kan geen verbinding maken met de ISO-afbeelding in het CD/DVD-station	58
Het bijwerken is voltooid, maar er verschijnt geen knop met 'Systeem bijgewerkt' of 'Herstarten'	58
Update mislukt	59
Het updateproces is vastgelopen	59
Knop Upgraden is grijs	59
Upgraden of uitbreiden mislukt	60
Gebruikersbeheer	61
Automatisch account maken of bijwerken is mislukt	61
SSO URL API-Referentie	62
Importeren van gebruikers met een CSV-bestand mislukt	64
Geen gebruikersaccount in het systeem gevonden	64

Problemen met de virtuele machine 65

De virtuele beheermachine van uw primaire systeem of systeem met hoge beschikbaarheid is buiten gebruik 65

Problemen met NIC-teaming 66

Virtuele machine boot niet na implementatie 66

Er treedt een storing op in de virtuele machine en deze kan niet worden hersteld 66

Problemen en storingen van de virtuele machine 67

Virtuele machine reboot herhaaldelijk 67



HOOFDSTUK

1

Waarschuwingen, logboeken en rapporten

Dit gedeelte bevat onderwerpen voor het oplossen van problemen met waarschuwingen, logboeken en rapporten.

- [Kan geen logbestanden downloaden, pagina 1](#)
- [Kan rapporten niet downloaden met Microsoft Internet Explorer, pagina 1](#)
- [Problemen grootte logbestand, pagina 2](#)

Kan geen logbestanden downloaden

Probleem U kunt uw logbestanden niet downloaden.

Mogelijke oorzaak Uw systeem is geconfigureerd voor SSL en u gebruikt een oudere versie van Microsoft Internet Explorer dan versie 9. Versies van Internet Explorer lager dan 9 vereisen een specifieke header waarmee het maken van een cache van gedownloade bestanden wordt geforceerd. Vervolgens worden bestanden die u probeert op te slaan verwijderd of er wordt geen cache van gemaakt.

Oplossing Gebruik Internet Explorer 9 of hoger. Als u een oudere versie van Internet Explorer moet gebruiken, kunt u de volgende oplossing toepassing: 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.

Oplossing Neem contact op met Cisco TAC en stel een account voor hulp op afstand in die de TAC kan gebruiken om het probleem op te lossen. Raadpleeg de rubriek 'Een account voor Remote Support instellen' van de *Beheerhandleiding Cisco WebEx Meetings Server* voor meer informatie.

Kan rapporten niet downloaden met Microsoft Internet Explorer

Probleem Als u Internet Explorer als uw browser gebruikt, kunt u geen rapporten downloaden. U krijgt foutmeldingen als 'Internet Explorer kan rapport niet van server downloaden'. Internet Explorer kan deze site niet openen. De door u aangevraagde site is niet beschikbaar of kan niet worden gevonden. Probeer u het later nog eens' of 'Bestand kon niet worden gedownload'.

Mogelijke oorzaak Internet Explorer heeft de instelling 'Versleutelde pagina's niet op schijf opslaan' ingeschakeld.

Oplossing Verander de veiligheidsinstellingen van Internet Explorer. Voer daartoe de volgende bewerkingen uit: Selecteer **Extra > Internetopties > Geavanceerd > Beveiliging** en schakel het vakje 'Versleutelde pagina's niet op schijf opslaan' uit. Kies dan **OK**.

Problemen grootte logbestand

Probleem Het formaat van het logbestand kan te groot worden.

Mogelijke oorzaak Het formaat van het logbestand kan te groot worden, met name wanneer u logbestanden uit het archief ophaalt. Wanneer u logbestanden uit een archief ophaalt, krijgt de logservice de logbestanden voor een hele dag, zelfs als u slechts een deel van de dag selecteerde. Het systeem werd zo ontworpen omdat het uitpakken van de bestanden tijdrovend kan zijn en een invloed kan hebben op de prestaties van uw systeem.

Oplossing De grootte van uw logbestand kan worden geminimaliseerd door alleen de activiteiten te selecteren waarvoor u problemen probeert op te lossen. Het formaat van het logbestand kan ook worden geminimaliseerd door een logbestand te maken zodra er zich een probleem voordoet, zodat de logservice geen logbestanden uit de archieven hoeft op te halen.



Certificaten

In dit gedeelte staan onderwerpen voor het oplossen van problemen met certificaten.

- [Kan bestaande certificaten niet verwijderen of overschrijven, pagina 3](#)
- [Kan een SSO-IdP-certificaat niet verwijderen, pagina 4](#)
- [Certificaatketenfout, pagina 4](#)
- [Certificaat komt niet overeen met privésleutel, pagina 4](#)
- [Fout: certificaat nog niet geldig, pagina 5](#)
- [Fout vervallen certificaat, pagina 5](#)
- [Onjuist X.509-certificaat voor validatie van SAML-uitspraak, pagina 5](#)
- [Fout ongeldig certificaat, pagina 5](#)
- [Fout ongeldig domein - Wildcard-certificaat, pagina 6](#)
- [Fout ongeldig domein - SAN-certificaat, pagina 6](#)
- [Decodeerfout sleutel, pagina 6](#)
- [Fout sleutelgrootte, pagina 7](#)
- [Ingetrokken certificaat verhindert toegang tot beheersite, pagina 7](#)
- [Zelfondertekend certificaat na upgrade, pagina 7](#)
- [TLS kan niet worden ingesteld vanwege ontbrekende extensie in certificaat, pagina 8](#)
- [Geen toegang tot Cisco WebEx Meetings Server via mijn mobiele apparaat, pagina 8](#)
- [Niet-betrouwbare verbinding, pagina 8](#)

Kan bestaande certificaten niet verwijderen of overschrijven

Probleem U kunt uw bestaande certificaat niet verwijderen of overschrijven met een nieuw certificaat.

Mogelijke oorzaak Cisco WebEx Meetings Server staat u niet toe certificaten te verwijderen, maar u kunt ze wel overschrijven. Als u uw certificaat niet kunt overschrijven, kan het zijn dat SSO is ingeschakeld.

Oplossing Meldt u aan bij de Beheerderssite en schakel SSO uit voordat u probeert uw certificaat te overschrijven. Raadpleeg 'SSO uitschakelen' van de *Beheerhandleiding Cisco WebEx Meetings Server* voor meer informatie.

Kan een SSO-IdP-certificaat niet verwijderen

Probleem Het lukt u niet een SSO-IdP-certificaat uit uw systeem te verwijderen.

Mogelijke oorzaak De certificaatsindeling is onjuist.

Oplossing Doe een upload van nieuwe IdP-certificaten en verzeker u ervan dat de certificaten een Base64-gecodeerde X.509-indeling hebben.

Certificaatketenfout

Probleem U krijgt een certificaatketenfout.

- **Mogelijke oorzaak** Eén of meer certificaten ontbreken in het midden van de keten.
- **Mogelijke oorzaak** De certificaten zitten in de verkeerde volgorde in het bestand.
- **Oplossing** Kopieer elk individueel certificaat naar een afzonderlijk bestand.
- **Oplossing** Gebruik het gewenste programma voor het weergeven van certificaten (OpenSSL, Keychain) om het onderwerp en de uitgever van elk certificaat te controleren, zodat u zeker weet dat de keten compleet is.
- **Oplossing** Plaats het bestand in de juiste volgorde of voeg ontbrekende certificaten toe en probeer opnieuw.

Certificaat komt niet overeen met privésleutel

Probleem U krijgt een foutbericht waarin staat dat uw certificaat niet overeenkomt met de privésleutel.

Mogelijke oorzaak De privésleutel die overeenkomt met uw certificaat, staat niet meer op uw systeem. Dit kan voorkomen als u een tweede CSR (certificate signing request) hebt gegenereerd of een bewerking hebt uitgevoerd waardoor hosts of URL's op uw systeem zijn gewijzigd.

Oplossing Als u de privésleutel hebt opgeslagen die u van uw systeem hebt gedownload tijdens het genereren van uw CST, kunt u deze samen met uw certificaat uploaden. Zorg dat het certificaat de indeling PEM heeft. Open de opgeslagen privésleutel met een tekstverwerker en kopieer de privésleutel. Voeg de regels -----BEGIN PRIVATE KEY----- en -----END PRIVATE KEY----- toe. Open uw certificaat in PEM-indeling MET een tekstverwerker en druk op de toets privésleutel aan de bovenkant van het bestand, boven de regel -----BEGIN CERTIFICATE-----. Zorg dat er geen extra witregels of tekst staat. Sla het samengestelde bestand op en upload het naar uw systeem. Als u hosts of URL's hebt gewijzigd na het genereren van uw CSR en u een

SAN-certificaat gebruikt, is dat certificaat niet meer geldig voor uw systeem. Als u een wildcardcertificaat gebruikt, kunt u deze procedure uitvoeren. Als u de privésleutel niet hebt opgeslagen, moet u een nieuwe CSR genereren en een nieuw certificaat aanschaffen.

Fout: certificaat nog niet geldig

Probleem U krijgt een foutbericht waarin staat dat uw certificaat nog niet geldig is.

Mogelijke oorzaak De geldigheidsperiode van het certificaat is nog niet gestart.

- **Oplossing** Wacht tot het certificaat geldig wordt en upload het opnieuw.
- **Oplossing** Genereer een nieuw CSR en gebruik het om een nieuw, geldig certificaat te verkrijgen.
- **Oplossing** Zorg ervoor dat de systeemtijd correct is.

Fout vervallen certificaat

Probleem U krijgt een foutmelding over een verlopen certificaat.

Mogelijke oorzaak De geldigheidsperiode van het certificaat is afgelopen.

Oplossing Genereer een nieuw CSR en gebruik het om een nieuw, geldig certificaat te verkrijgen. Zorg ervoor dat de systeemtijd correct is.

Onjuist X.509-certificaat voor validatie van SAML-uitspraak

Probleem U ontving het foutbericht, 'Onjuist X.509 certificaat om SAML-assertie te valideren. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.'

Mogelijke oorzaak Uw certificaat of IdP is niet geldig.

Oplossing Valideer uw certificaat of IdP indien nodig.

Fout ongeldig certificaat

Probleem U ontvangt een foutmelding over een ongeldig certificaat.

Mogelijke oorzaak Het certificaatbestand is niet correct opgebouwd.

- **Oplossing** Als u een PEM-bestand uploadt, moet u ervoor zorgen dat er geen tekst of lege regels zijn voor -----BEGIN CERTIFICATE----- of na -----END CERTIFICATE-----.

- **Oplossing** Zorg dat het certificaat een ondersteunde indeling heeft (X.509 in PEM, DER-codering of gecodeerde PKCS#12).
- **Oplossing** Genereer een nieuw CSR en gebruik het om een nieuw, geldig certificaat te verkrijgen.

Fout ongeldig domein - Wildcard-certificaat

Probleem U ontvangt een foutmelding over een ongeldig domein.

Mogelijke oorzaak De gebruiker heeft een wildcard-certificaat geüpload. Een of meer hostnamen in het systeem, de site of de beheer-URL hebben niet hetzelfde domein als is opgegeven bij de algemene naam van het certificaat. Als u een wildcardcertificaat gebruikt, moeten alle hosts en URL's in het systeem in één domein zitten. Als u meerdere domeinen gebruikt, hebt u een SAN-certificaat nodig.

- **Oplossing** Controleer of u het correcte certificaat gebruikt en upload het opnieuw.
- **Oplossing** Haal een nieuw certificaat op en upload dit.
- **Oplossing** Onderzoek het certificaat met OpenSSL om na te gaan welk domein in het certificaat zit.

Fout ongeldig domein - SAN-certificaat

Probleem U ontvangt een foutmelding over een ongeldig domein.

Mogelijke oorzaak De gebruiker heeft een SAN-certificaat geüpload. De CN stemt niet overeen met de URL van de site.

- **Oplossing** Controleer of u het correcte certificaat gebruikt en upload opnieuw.
- **Oplossing** Haal een nieuw certificaat op en upload opnieuw.
- **Oplossing** Onderzoek het certificaat met OpenSSL om na te gaan of alle hosts aanwezig zijn.

Decodeerfout sleutel

Probleem U krijgt een decodeerfout van de sleutel.

- **Mogelijke oorzaak** De sleutel is gecodeerd en er werd geen wachtwoord meegeleverd.

- **Mogelijke oorzaak** De sleutel is gecodeerd en er werd een onjuist wachtwoord meegeleverd.
- **Mogelijke oorzaak** De sleutel is niet correct opgebouwd.
- **Mogelijke oorzaak** De sleutel wordt niet ondersteund. Ondersteunde sleutels omvatten PKCS#1, PKCS#8, gecodeerde PKCS#12.
- **Oplossing** Zorg dat u het juiste wachtwoord opgeeft.
- **Oplossing** Probeer de sleutel te lezen met OpenSSL.

Fout sleutelgrootte

Probleem U krijgt een fout voor de sleutelgrootte.

Mogelijke oorzaak De gebruiker probeert een privésleutel en -certificaat te uploaden of alleen een certificaat, maar de sleutel is onvoldoende lang.

Oplossing Haal een nieuw certificaat en een nieuwe privésleutel op met een grootte van ten minste 2048 bits. Gebruik OpenSSL om de sleutellengte te controleren.

Ingetrokken certificaat verhindert toegang tot beheersite

Probleem Uw beheerder en gebruikers hebben geen toegang tot de beheer- en eindgebruikerssites. De volgende foutmelding wordt weergegeven: Er is een probleem opgetreden met het beveiligingscertificaat van deze website. Het certificaat van deze organisatie is ingetrokken.'

Mogelijke oorzaak U hebt uw privésleutel gegenereerd en een ingetrokken SSL-certificaat geïmporteerd. Na het inschakelen van de onderhoudsmodus wordt de volgende beveiligingsmelding weergegeven: Het beveiligingscertificaat voor deze site is ingetrokken. Deze site kan niet worden vertrouwd.'

Oplossing In Internet Explorer selecteert u **Extra > Internetopties**, het tabblad **Geavanceerd** en maakt u de selectie van 'Controleren op intrekken van servercertificaten' ongedaan. Voer het genereren opnieuw uit en importeer uw certificaat opnieuw. Raadpleeg 'Certificaten beheren' in de *Beheerhandleiding van Cisco WebEx Meetings Server* voor informatie over het genereren van een nieuwe CSR (Certificate Signing Request), het verkrijgen van een certificaat van een certificerende instantie en het importeren van het certificaat in uw systeem. Zodra u het certificaat opnieuw hebt geïmporteerd, moeten uw beheerders en gebruikers weer toegang moeten hebben tot de beheer- en eindgebruikerssites.

Zelfondertekend certificaat na upgrade

Probleem Het systeem gebruikt een zelfondertekend certificaat nadat een certificaat van een derde is geüpload.

Mogelijke oorzaak U voerde een upgrade of uitbreiding uit, u voegde hoge beschikbaarheid toe, u wijzigde een site-URL of een gelijkaardige wijziging.

Oplossing Als u met de uitgevoerde bewerking de hostnamen of URL's op uw systeem hebt gewijzigd, is het bestaande certificaat niet meer geldig. Maak een nieuwe CSR en haal een nieuw certificaat op. Als de bewerking geen hostnamen of URL's wijzigde, kunt u de privésleutel en het certificaat terugzetten door deze opnieuw te uploaden.

TLS kan niet worden ingesteld vanwege ontbrekende extensie in certificaat

Probleem TLS kan niet worden ingesteld. Bij het sniffen van pakketten blijkt dat CUCM een **Niet-ondersteund certificaat** naar Cisco WebEx Meetings Server verzendt tijdens de handshake van CUCM met de Orion TLS.

Mogelijke oorzaak CUCM-controle X509 Gebruik uitgebreide in certificaat.

Oplossing Gebruik een certificaatweergaveprogramma naar keuze om er zeker van te zijn dat uw certificerende instantie de volgende extensies heeft toegevoegd. Als er een extensie ontbreekt uit uw certificaat, neemt u contact op met de certificerende instantie voor ondersteuning.

X509v3 Gebruik uitgebreide sleutel: TLS-webserver verificatie, TLS-webclient verificatie

Geen toegang tot Cisco WebEx Meetings Server via mijn mobiele apparaat

Probleem Ik heb geen toegang tot Cisco WebEx Meetings Server via mijn mobiele apparaat.

Mogelijke oorzaak Uw zelfondertekend certificaat verhinderd toegang tot uw systeem.

Oplossing Beheerders die Cisco WebEx Meetings Server toegankelijk willen maken voor mobiele apparaten, moeten het certificaat via e-mail naar al hun gebruikers sturen. Gebruikers kunnen zich niet aanmelden zonder het certificaat. Enkele Cisco WebEx Meetings Server-gebruikers kunnen bovendien certificaten hebben die zijn getekend door een certificeringsinstantie die niet wordt herkend door de mobiele apparaten. *Instructies voor beheerders:* Meld u aan bij de Beheersite. Selecteer **Instellingen > Beveiliging > Certificaten**. Selecteer **Meer opties** onder SSL-certificaat. Selecteer **SSL-certificaat exporteren**. Bij het exporteren wordt een bestand gemaakt met de naam CAcert.pem.txt. Geef dit bestand een nieuwe naam met een .pem extensie (bijvoorbeeld CAcert.pem). Mail dit .pem bestand naar uw gebruikers (uw gebruikers moeten toegang hebben tot internet op het mobiele apparaten). Zorg dat u de gebruikers van de volgende instructies voorziet in de tekst van het e-mailbericht. *Instructies voor eindgebruikers:* Open de .pem bijlagen van deze e-mail. Selecteer **Installeren** op de pagina **Profiel installeren** en selecteer vervolgens **Installeren** om te bevestigen. Probeer u aan te melden bij de vergaderingstoepassing op uw mobiele apparaat nadat u deze wijzigingen hebt doorgevoerd.

Niet-betrouwbare verbinding

Probleem U krijgt een bericht over een niet-betrouwbare verbinding. De client kan het Cisco WebEx Meetings Server-certificaat mogelijk niet controleren met de truststore. Microsoft Internet Explorer gebruikt de truststore

van het besturingssysteem. Mozilla Firefox gebruikt een eigen truststore. Om de vertrouwde basiscertificaten van Windows te bekijken: <http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc754841.aspx>.

Mogelijke oorzaak Het systeem gebruikt een zelfondertekend certificaat. Dit komt mogelijk doordat het systeem een nieuwe installatie is of doordat de klant een bestaand certificaat had, maar een bewerking uitvoerde waardoor dat certificaat niet meer geldig was, en het systeem een zelfondertekend certificaat genereerde.

Oplossing Koop een certificaat bij een bekende certificatautoriteit en upload het naar het systeem. 'Bekend' betekent dat het basiscertificaat van de certificatautoriteit in de truststore van al uw browsers staat.

Mogelijke oorzaak De uitgever van het Cisco WebEx Meetings Server certificaat wordt niet vertrouwd door de client.

- **Oplossing** Zorg dat de uitgever van het certificaat in de truststore van uw client staat. Als u met name een particuliere of interne certificeringsinstantie gebruikt, bent u verantwoordelijk voor het verdelen van het basiscertificaat naar alle clients. U kunt dit ook handmatig toevoegen voor elke client.
- **Oplossing** Upload een aanvullend certificaat naar Cisco WebEx Meetings Server. Soms kan de uitgever van het certificaat een aanvullende certificatautoriteit zijn die niet bekend is, terwijl de uitgever, dus de basiscertificatautoriteit wel bekend is. U kunt het aanvullend certificaat verdelen naar alle clients of u kunt het samen met het eindentiteitcertificaat uploaden naar Cisco WebEx Meetings Server.



Cisco Jabber

Deze paragraaf omvat onderwerpen voor probleemoplossing met betrekking tot Cisco Jabber.

- [Kan geen verbinding maken met een WebEx-vergadering via Cisco Jabber, pagina 11](#)

Kan geen verbinding maken met een WebEx-vergadering via Cisco Jabber

Probleem Cisco Jabber kan geen verbinding maken met een WebEx-vergadering.

Mogelijke oorzaak De server van Cisco Unified Communications Manager IM en Presence of de server van Cisco Unified Presence zijn niet correct geconfigureerd voor integratie met Cisco Jabber, of de gebruiker heeft een onjuiste site-URL of onjuiste gebruikersgegevens opgegeven.

- **Oplossing** Beheerders moeten controleren of poort 433 is geopend. Cisco Jabber maakt verbinding met Cisco WebEx Meetings Server via deze poort.
- **Oplossing** Beheerders moeten zorgen dat de server van Cisco Unified Communications Manager IM en Presence of de server van Cisco Unified Presence correct is geconfigureerd en dat iedere gebruikers een conferentieprofiel heeft. De beheerder voegt de URL van de site toe aan de configuratie van een conferentieserver op de Presence-server, en voegt die serverconfiguratie toe aan een conferentieprofiel. Beheerders kunnen gebruikers koppelen aan dat conferentieprofiel. Wanneer Cisco Jabber verbinding maakt met de Presence-server, haalt het gegevens op van het conferentieprofiel. Voor meer informatie raadpleegt u [Conferenties instellen op een server van Cisco Communications Manager IM en Presence](#) of [Conferenties instellen op een server van Cisco Unified Presence](#) afhankelijk van de Presence-server die u gebruikt.
- **Oplossing** Controleer of Jabber voor Windows goed functioneert. Voor meer informatie over Jabber voor Windows raadpleegt u de [documentatie van Jabber voor Windows](#).
- **Oplossing** Gebruikers moeten bij de beheerder controleren of de URL van de site en de gebruikte gegevens correct zijn. Beheerders kunnen gebruikersgegevens controleren door te refereren aan het conferentieprofiel van de gebruiker.



Noodherstel

Dit gedeelte bevat onderwerpen voor het oplossen van problemen met noodherstel.

- [Audio-conferencing werkt niet nadat noodherstel werd uitgevoerd op een systeem met twee datacentra, pagina 13](#)

Audio-conferencing werkt niet nadat noodherstel werd uitgevoerd op een systeem met twee datacentra

Probleem Bij een beveiligd teleconferentiesysteem werkt uw audio-conferencing niet na het uitvoeren van een noodherstel op een systeem met twee datacentra.

Mogelijke oorzaak Uw CUCM SIP-trunk configuratie moet worden bijgewerkt. Voordat u de noodherstelprocedure uitvoert, zijn de SIP-trunks van uw toepassingspunt en load balancer-punt geconfigureerd met X.509 SIP-trunk beveiligingsprofielen. Op uw eerste datacenter zijn uw SIP-trunks geconfigureerd met X.509 SIP-trunk beveiligingsprofielen in dat datacenter. Op uw tweede datacenter zijn uw SIP-trunks geconfigureerd met X.509 SIP-trunk beveiligingsprofielen in dat datacenter. Elk SIP-trunk beveiligingsprofiel wordt aangeduid door zijn URL. Na noodherstel wordt aan uw herstelde tweede datacenter de URL van het SIP-trunk beveiligingsprofiel van het eerste datacenter toegekend. Hierdoor worden uw audioconferentiefuncties niet correct uitgevoerd. Raadpleeg de onderstaande tabellen voor de vereiste configuraties voor beide datacentra voorafgaand aan noodherstel.

Tabel 1: Configuratie eerste datacenter voorafgaand aan noodherstel

SIP trunk	SIP-trunk beveiligingsprofiel: X.509-onderwerpnaam
SIP-trunk voor een load balancer-punt op uw eerste datacenter	Site-URL voor uw eerste datacenter (FQDN-formaat)
SIP-trunk voor een toepassingspunt op uw eerste datacenter	Site-URL voor uw eerste datacenter (FQDN-formaat)

Tabel 2: Configuratie tweede datacenter voorafgaand aan noodherstel

SIP trunk	SIP-trunk beveiligingsprofiel: X.509-onderwerpnaam
SIP-trunk voor een load balancer-punt op uw tweede datacenter	Site-URL voor uw tweede datacenter (FQDN-formaat)
SIP-trunk voor een toepassingspunt op uw tweede datacenter	Site-URL voor uw tweede datacenter (FQDN-formaat)

Oplossing Start CUCM en wijzig het SIP-trunk beveiligingsprofiel voor uw tweede datacenter in de URL van het eerste datacenter in het X.509-onderwerpveld. Raadpleeg onderstaande tabel voor de vereiste configuratie van uw tweede datacenter na noodherstel. Raadpleeg het hoofdstuk 'De noodherstelfunctie gebruiken' van de *Beheerhandleiding Cisco WebEx Meetings Server* voor meer informatie over noodherstel. Raadpleeg het hoofdstuk 'De Cisco Unified Communications Manager (CUCM) configureren' in de *Planningshandleiding Cisco WebEx Meetings Center* voor meer informatie over het configureren van de CUCM.

Tabel 3: Configuratie tweede datacenter na noodherstel

SIP trunk	SIP-trunk beveiligingsprofiel: X.509-onderwerpnaam
SIP-trunk voor een load balancer-punt op uw tweede datacenter	Site-URL voor uw eerste datacenter (FQDN-formaat)
SIP-trunk voor een toepassingspunt op uw tweede datacenter	Site-URL voor uw eerste datacenter (FQDN-formaat)



HOOFDSTUK 5

Toepassingen downloaden

Dit gedeelte bevat onderwerpen voor het oplossen van problemen met het downloaden van toepassingen, waaronder de Cisco WebEx-productiviteitstools, de vergadertoepassing en de speler voor netwerkopnamen.

- [Automatisch aanmelden downloaden productiviteitstool niet beschikbaar bij Firefox en Chrome, pagina 15](#)
- [Aanmelden bij een SSO-site met productiviteitstools mislukt, pagina 16](#)
- [Cisco WebEx-vergaderingen kan niet worden gestart vanwege problemen met Java, pagina 16](#)
- [Fout 1316 tijdens het installeren van een toepassing, pagina 16](#)

Automatisch aanmelden downloaden productiviteitstool niet beschikbaar bij Firefox en Chrome

Probleem Als een gebruiker de WebEx-productiviteitstools downloadt vanaf Internet Explorer, wordt de URL van de WebEx-site vooraf ingevuld in de WebEx Assistant Application, waardoor de eindgebruiker zich gemakkelijker kan aanmelden. Bij Mozilla Firefox en Google Chrome is deze functie niet beschikbaar.

- **Mogelijke oorzaak** Wanneer de gebruiker WebEx-productiviteitstools downloadt met Internet Explorer, kan WebEx Assistant een browsercookie lezen vanuit de cache van Internet Explorer waardoor de WebEx-site wordt geïdentificeerd en deze informatie op de aanmeldpagina's vooraf wordt ingevuld.
- **Mogelijke oorzaak** Als een gebruiker productiviteitstools downloadt met een andere browser dan Internet Explorer, is de cookie-informatie niet beschikbaar voor WebEx Assistant aangezien deze browsers cookies gecodeerd opslaan en zo beschikbaar stellen voor bureaubladtoepassingen als WebEx Assistant.

- 1 **Oplossing** Wanneer de gebruiker de download van WebEx-productiviteitstools start vanaf de pagina **Downloads**, vinden de gebruikers er duidelijke instructies over het handmatig aanmelden bij WebEx Assistant.
- 2 **Oplossing** Indien het bovenstaande een probleem is voor uw gebruikers, raden we u aan een programma voor stille installatie naar het bureaublad van uw eindgebruikers te verzenden. U kunt één van de

installatieswitches vooraf bevolken als deel van een stille installatie op de URL van de WebEx-site. Raadpleeg de *Implementatiehandleiding van Cisco WebEx Meetings Server* voor meer informatie.

Aanmelden bij een SSO-site met productiviteitstools mislukt

Probleem U probeert aan te melden bij uw SSO-geconfigureerde site met de productiviteitstools en uw aanmeldingspoging mislukt.

Mogelijke oorzaak Uw IdP-aanmelding ondersteunt mogelijk Internet Explorer 6 niet.

Oplossing Voeg het volgende toe aan uw register en probeer opnieuw aan te melden met de productiviteitstools:

```
HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Internet
Explorer\Main\FeatureControl\FEATURE_SCRIPTURL_MITIGATION | "ptoneclk.exe"=dword:00000001
| "outlook.exe"=dword:00000001 | ptWbxONI.exe"=dword:00000001 | ptUpdate.exe"=dword:00000001 |
PTIM.exe"=dword:00000001 | ptSrv.exe"=dword:00000001
```

Cisco WebEx-vergaderingen kan niet worden gestart vanwege problemen met Java

Probleem Uw gebruikers ervaren regelmatig problemen bij het starten van de toepassing Cisco WebEx Meetings onder Windows wanneer ze zijn verbonden met het internet van hun bedrijf via een Cisco Any-Connect VPN Client. Deze fout doet zich alleen voor wanneer de gebruiker de toepassing Cisco WebEx Meetings probeert te downloaden en installeren wanneer hij voor het eerst een vergadering probeert bij te wonen. Nadat de toepassing is geïnstalleerd op de pc van de gebruiker, doet dit probleem zich niet meer voor.

Probleem Dit probleem doet zich niet voor wanneer de gebruiker probeert deel te nemen aan de vergadering terwijl VPN niet is ingeschakeld (dit veronderstelt dat de WebEx-site is ingeschakeld voor openbare toegang).

Mogelijke oorzaak Uw gebruikers gebruiken een verouderde versie van Java.

Oplossing Werk het Windows-bureaublad van de gebruikers bij naar de nieuwste versie van Java. Als dit niet werkt, bevelen wij u aan dat u uw gebruikers vraagt de toepassing Cisco WebEx Meetings handmatig te installeren vanaf de pagina **Downloads**. Gebruikers kunnen ook de toepassing Cisco WebEx Meetings downloaden wanneer ze voor het eerst een vergadering proberen bij te wonen. Deze oplossingen werken alleen wanneer de pc's van gebruikers in uw organisatie beheerdersrechten hebben. Indien ze geen beheerdersrechten hebben, kunt u met behulp van de installatiebestanden op de pagina **Downloaden** de toepassing Cisco WebEx Meetings op hun pc installeren.

Fout 1316 tijdens het installeren van een toepassing

Probleem U installeert een van de toepassingsdownloads (Cisco WebEx Meetings, productiviteitstools of Network Recording Player), het installatieproces stopt en u krijgt fout 1316.

Mogelijke oorzaak U probeert dezelfde versie te installeren van de toepassing die al is geïnstalleerd, maar het installatieprogramma heeft een andere naam.

Oplossing Probeer een van de volgende handelingen om het probleem op te lossen:

- **Oplossing** Zoek een installatieprogramma dat dezelfde versie bevat die momenteel op uw systeem staat, maar wijzig de weergegeven naam in het foutbericht voordat u probeert opnieuw te installeren. Kopieer het gewijzigde installatieprogramma naar het weergegeven pad in het foutbericht.
- **Oplossing** Verwijder de bestaande toepassing en installeer deze opnieuw.



HOOFDSTUK

6

E-mailberichten

In dit gedeelte staan onderwerpen voor het oplossen van problemen met e-mails.

- [Beheerders en gebruikers ontvangen geen e-mails, pagina 19](#)
- [Problemen met de SMTP e-mailserver op een systeem met TLS-gebaseerde verificatie, pagina 19](#)

Beheerders en gebruikers ontvangen geen e-mails

Probleem Beheerders en gebruikers ontvangen geen e-mails.

Mogelijke oorzaak Uw SMTP-hostnaam is niet juist geconfigureerd.

Mogelijke oorzaak Uw SMTP-server is buiten gebruik.

Mogelijke oorzaak E-mailaanvragen naar de SMTP-server zijn mogelijk geblokkeerd.

Oplossing Zorg dat uw SMTP-hostnaam correct is geconfigureerd. Als deze niet correct is geconfigureerd, moet u uw systeem in de onderhoudsmodus plaatsen en de SMTP-informatie corrigeren, uw wijzigingen opslaan en de onderhoudsmodus uitschakelen. Nadat uw systeem opnieuw is opgestart, moet de status ACTIEF zijn. Raadpleeg 'Een SMTP-server configureren' in de Beheerhandleiding voor meer informatie.

Oplossing Controleer uw logbestanden om na te gaan of de e-mailaanvragen van de SMTP-server zijn geblokkeerd. Los het probleem met uw SMTP-server op of geef een andere SMTP-server op.

Oplossing U kunt e-mail testen door **Gebruikers > Gebruikers e-mailen** te selecteren en vervolgens een e-mail te sturen naar een host.

Problemen met de SMTP e-mailserver op een systeem met TLS-gebaseerde verificatie

Probleem Mijn SMTP e-mailserver werkt niet.

Mogelijke oorzaak TLS is ingeschakeld en uw zelfondertekend certificaat wordt niet als geldig geaccepteerd door uw systeem.

Oplossing Dit is een bekend probleem. U kunt uw mailserver niet configureren voor gebruik van een zelfondertekend certificaat als TLS is ingeschakeld.



Installatie en implementatie

In dit gedeelte staan onderwerpen voor het oplossen van problemen met de installatie en implementatie.

- [Het gebruik van een forward proxy in uw systeem, pagina 21](#)
- [Het gebruik van reverse proxy's in uw systeem, pagina 22](#)
- [Automatische implementatie mislukt voor error.deploy_summary.353, pagina 23](#)
- [Automatische implementatie mislukt voor error.deploy_summary.363 en Automatische implementatie mislukt voor error.deploy_summary.365, pagina 23](#)
- [De downloadpagina voor eindgebruikers is buiten gebruik na een update, pagina 23](#)
- [Cisco WebEx Meetings Server kon niet worden geïnstalleerd vanwege een niet-ondersteunde productversie, pagina 24](#)
- [Installatie van de invoegtoepassing voor WebEx Meetings in Microsoft Internet Explorer 8.0, pagina 24](#)

Het gebruik van een forward proxy in uw systeem

Hoewel we het gebruik van intermediaire netwerkelementen zoals forward proxy's tussen de clientsoftware (op de pc's van gebruikers) en de systeemservern niet aanbevelen, verbieden wij het gebruik hiervan niet voor uw systeem. We bevelen u aan dergelijke elementen zo weinig mogelijk te gebruiken, aangezien elk intermediair netwerkelement mogelijk vertragingen kan veroorzaken. Deze vertragingen leiden tot een slechte gebruikerservaring voor de vertraginggevoelige aspecten van Cisco WebEx-vergaderingen, zoals WebEx Video, Spraakverbinding via computer en gedeelde schermen. Intermediaire elementen kunnen de inhoud van elk netwerkpakket op een onvoorspelbare manier wijzigen waardoor deze functies niet werken.

Als uw eindgebruikers deze problemen ervaren, bevelen wij u ten sterkste aan deze intermediaire netwerkelementen uit uw systeem te verwijderen en vervolgens na te gaan of de problemen zijn opgelost.



Opmerking

Gebruik van forward proxy's kan de eigenschappen van servicekwaliteit (QoS) beïnvloeden.

Beschouwingen bij de prestaties

Proxy's mogen het netwerkverkeer niet wijzigen of vertragingen toevoegen in de algemene gegevensstroom in het systeem.

- De forward proxy moet een vertraging hebben van minder dan 10 ms om pakketten te verwerken. Voor forward proxy's die de inhoud van pakketten controleren, kan het moeilijk zijn dit te doen in minder dan 10 ms. Lange vertragingen hebben een negatieve invloed op de kwaliteit bij het delen van audio, video en gegevens tijdens een vergadering. Dit kan ook de doorstroming beïnvloeden tussen clients en servers door de langere omlooptijd (round trip time - RTT).
- De totale vertraging moet worden gecontroleerd indien er zich meer dan een forward proxy bevindt tussen de virtuele machines en de client.

Funcities

- Indien cachingmechanismen (zoals cachen van cookies) worden gebruikt in de forward proxy, kan dit de functies van uw systeem verstoren. In dit geval raden wij u aan caching uit te schakelen, hoewel dit een invloed kan hebben op de prestaties van uw forward proxy.
- Verificatie op gebruikersniveau moet zijn uitgeschakeld bij forward proxy's.
- Wanneer de verbinding tussen de forward proxy en het systeem van de Cisco WebEx Meetings Server de Internet Reverse Proxy van het systeem (voor 'interne' gebruikers) voorbij gaat, moet de forward proxy het systeem toestemming geven om https-verbindingen *om te leiden* tussen de virtuele machines van het systeem. Elke virtuele machine heeft een eigen https-URL. Deze omleiding is niet zichtbaar voor de forward proxy wanneer Internet Reverse Proxy van de Cisco WebEx Meetings Server tussen de proxy en de interne virtuele machines is geplaatst.

Ondersteunde proxy's

- HTTP
- SOCKS v4



Opmerking

SOCKS v5 wordt niet ondersteund

Het gebruik van reverse proxy's in uw systeem

Alleen de Internet Reverse Proxy voorzien bij dit product kan worden gebruikt in dit systeem. Internet Reverse Proxy's of web load balancers door andere leveranciers geleverd, worden op geen enkele manier ondersteund. De Internet Reverse Proxy bij dit product is geoptimaliseerd voor het verwerken van real-time web-, audio- en gegevensverkeer van externe gebruikers die deelnemen aan vergaderingen vanaf internet.

Automatische implementatie mislukt voor error.deploy_summary.353

Probleem De gebruiker ontvangt de volgende foutmelding tijdens het automatisch implementeren:
Fout: error.deploy_summary.353 = De afbeelding die wordt gebruikt om de virtuele machines te implementeren, is mogelijk corrupt. Maak een nieuwe kopie van het OVA-bestand en implementeer alle virtuele machines opnieuw.

Mogelijke oorzaak De eerder gedownloade OVA is corrupt.

- **Oplossing** Controleer of de gedownloade OVA van Cisco de juiste controlesom bevat.
- **Oplossing** Zorg dat de gegevensopslag waar nieuwe virtuele machines worden geïmplementeerd, beschikbaar zijn en niet actief toepassingen uitvoeren.
- **Oplossing** Zorg dat er geen zichtbare opslagalarmen zijn in VMware vCenter.

Automatische implementatie mislukt voor error.deploy_summary.363 en Automatische implementatie mislukt voor error.deploy_summary.365

Probleem U ontvangt één van de volgende twee foutberichten: Automatische implementatie mislukt voor error.deploy_summary.363 of Automatische implementatie mislukt voor error.deploy_summary.365.

Mogelijke oorzaak U kunt de geselecteerde virtuele machine niet implementeren.

Oplossing Selecteer **Opnieuw starten** en voer de implementatie opnieuw uit.

De downloadpagina voor eindgebruikers is buiten gebruik na een update

Probleem Eindgebruikers hebben geen toegang tot de downloadkoppeling.

Mogelijke oorzaak Statische resources worden in de cache opgeslagen om de prestaties van webpagina's te verbeteren. Eindgebruikers kunnen echter een webbrowser gebruiken die een oude versie heeft. Javascript-bestanden kunnen in cache zijn opgeslagen waar de Javascript-bestanden worden geladen vanaf uw lokale machine in plaats van de server.

Oplossing Gebruikers moeten de cache van hun browser wissen en vervolgens de downloadpagina opnieuw proberen te openen.

Cisco WebEx Meetings Server kon niet worden geïnstalleerd vanwege een niet-ondersteunde productversie

Probleem Kan Cisco WebEx-vergaderingsserver niet op mijn virtuele machine installeren.

Mogelijke oorzaak Uw versie van VMware ESXi wordt niet ondersteund.

Oplossing Zorg dat u VMware ESXi 5.0 of 5.1 gebruikt. Versie 4.x wordt niet ondersteund.

Installatie van de invoegtoepassing voor WebEx Meetings in Microsoft Internet Explorer 8.0

Probleem U ontvangt een foutbericht met de melding dat de installatie is mislukt toen geprobeerd werd de vergaderclient te installeren.

Mogelijke oorzaak De computer waar u de software op probeert te installeren heeft geen beheerdersrechten.

Oplossing Zorg dat de meest recente versie van Cisco WebEx Meetings Server op de computer is geïnstalleerd. Controleer of de computer beheerderrechten voor Windows heeft. Als dit niet het geval is, is dit de reden dat er een foutbericht wordt weergegeven en de installatie mislukt. Zorg voor beheerdersrechten indien mogelijk. Zorg dat de beveiligingsinstellingen van IE 8.0 zijn ingesteld op de standaardwaarden door **Extra >**

Internetopties > Geavanceerd > Opnieuw instellen... te selecteren. Als de bovenstaande oplossingen het probleem niet oplossen, moet u de MSI-installer naar het bureaublad van de eindgebruiker pushen met een aanmeldingsscript van Windows of een vergelijkbare methode. U hebt toegang tot de MSI-pakketten voor vergaderingen, productiviteitstools en andere toepassingen via de beheersite van Cisco WebEx Meetings Server. Selecteer **Instellingen > Downloads**. Raadpleeg 'Het downloaden en massaal implementeren van toepassingen' van de *Beleidshandleiding Cisco WebEx Meetings Server* voor meer informatie. Als uw probleem niet wordt verholpen met de bovenstaande procedures, neemt u contact op met het Cisco TAC voor verdere hulp.



HOOFDSTUK

8

Licenties

- [Na Failover van hoge beschikbaarheid, start uw systeem op in de modus van de gratis proefversie, pagina 25](#)
- [Er verschijnt een waarschuwing over een gratis proefversie, pagina 26](#)
- [Er worden meer licenties gebruikt dan u hebt aangekocht., pagina 26](#)
- [Er worden meer licenties gebruikt dan u hebt aangekocht en uw systeem is uitgeschakeld, pagina 26](#)
- [U ontvangt een e-mail over ongeldige licenties, pagina 26](#)
- [U ontvangt een e-mail over ongeldige licenties en uw systeem is uitgeschakeld, pagina 27](#)
- [U hebt geen toegang tot Cisco Enterprise License Manager \(ELM\) vanuit Cisco WebEx Meetings Server, pagina 27](#)
- [Installatie van licentie mislukt wanneer meerdere browservensters zijn geopend, pagina 27](#)
- [De knop 'Licenties beheren' is uitgeschakeld, pagina 28](#)
- [Waarschuwing over verlopen licentie, pagina 28](#)

Na Failover van hoge beschikbaarheid, start uw systeem op in de modus van de gratis proefversie

Probleem Na Failover van hoge beschikbaarheid, start uw systeem op in de modus van de gratis proefversie en hebt u 180 dagen om uw verbinding met Enterprise License Manager (ELM) te herstellen.

Mogelijke oorzaak ELM wordt alleen uitgevoerd op uw primaire systeem. Na de failover kan uw systeem met hoge beschikbaarheid geen verbinding maken met ELM.

Oplossing Reboot uw primaire systeem met VMware vCenter. Uw systeem maakt automatisch verbinding met ELM tijdens het rebootproces. Als u nog steeds geen verbinding kunt maken met ELM nadat de reboot is voltooid, kunt u contact opnemen met Cisco TAC voor extra hulp.

Er verschijnt een waarschuwing over een gratis proefversie

Probleem Uw systeem geeft aan dat het op de beheersite in de gratis proefmodus draait.

Mogelijke oorzaak Nadat uw systeem is geïmplementeerd, wordt het automatisch in de gratis proefmodus geplaatst.

Oplossing Installeer licenties om de gratis proefmodus te beëindigen. Raadpleeg het gedeelte 'Licenties beheren' in de online help en *Beleiderhandleiding* voor meer informatie.

Er worden meer licenties gebruikt dan u hebt aangekocht.

Probleem U hebt een e-mailbericht ontvangen over de overschrijding van het aantal licenties.

Mogelijke oorzaak Er worden meer licenties gebruikt dan u hebt aangekocht

Oplossing Neem contact op met de verkoopvertegenwoordiger van Cisco om meer licenties aan te schaffen zodat het aantal overeenkomt met of meer is dan het aantal geïnstalleerde licenties.

Er worden meer licenties gebruikt dan u hebt aangekocht en uw systeem is uitgeschakeld

Probleem U ontvangt een e-mailbericht met de melding dat uw systeem is uitgeschakeld omdat het aantal licenties is overschreden.

Mogelijke oorzaak Er zijn meer dan zes maanden lang te veel licenties geïnstalleerd.

Oplossing Neem contact op met de verkoopvertegenwoordiger van Cisco om meer licenties aan te schaffen zodat het aantal overeenkomt met of meer is dan het aantal geïnstalleerde licenties.

U ontvangt een e-mail over ongeldige licenties

Probleem U ontvangt een e-mailbericht met de melding dat uw systeem ongeldige licenties gebruikt.

Mogelijke oorzaak Uw systeem kan niet met de licentieserver (ELM) communiceren. Als uw systeem is geconfigureerd voor hoge beschikbaarheid, is uw primaire systeem niet actief en gebruikt u het failover-systeem. Het systeem kan niet communiceren met de Licentieserver.

Oplossing Reboot uw primaire systeem met VMware vCenter. Uw systeem maakt automatisch verbinding met ELM tijdens het rebootproces. Als u nog steeds geen verbinding kunt maken met ELM nadat de reboot is voltooid, kunt u contact opnemen met Cisco TAC voor extra hulp.

U ontvangt een e-mail over ongeldige licenties en uw systeem is uitgeschakeld

Probleem U ontvangt een e-mailbericht met de melding dat uw systeem is uitgeschakeld omdat uw systeem langer dan zes maanden ongeldige licenties gebruikt.

Mogelijke oorzaak Uw systeem kan niet met de licentieserver (ELM) communiceren. Als uw systeem is geconfigureerd voor hoge beschikbaarheid, is uw primaire systeem niet actief en gebruikt u het failover-systeem. Het systeem kan niet communiceren met de Licentieserver.

Oplossing Reboot uw primaire systeem met VMware vCenter. Uw systeem maakt automatisch verbinding met ELM tijdens het rebootproces. Als u nog steeds geen verbinding kunt maken met ELM nadat de reboot is voltooid, kunt u contact opnemen met Cisco TAC voor extra hulp.

U hebt geen toegang tot Cisco Enterprise License Manager (ELM) vanuit Cisco WebEx Meetings Server

Probleem Beheerders hebben geen toegang tot ELM vanuit Cisco WebEx Meetings Server.

Mogelijke oorzaak Tijdens de implementatie is de beheerders-URL geconfigureerd met een minder gebruikelijk topniveaudomeintype zoals '.infra'.

Oplossing Gebruik veelgebruikte topniveaudomeintypen zoals '.com'. Dit is een bekend probleem en het wordt aangepakt bij een toekomstige release van Cisco WebEx Meetings Server.

Installatie van licentie mislukt wanneer meerdere browservensters zijn geopend

Probleem Licentie-installatie mislukt.

Mogelijke oorzaak Uw beheersite en ELM-beheerpagina zijn geopend in twee verschillende browservensters terwijl ze de URL van de beheersite delen.

Oplossing Zorg dat het tabblad Beheer is gesloten en klik nogmaals op de knop Installeren. Meld u aan bij Sitebeheer. Selecteer **Systeem** en dan **Meer weergeven** in het gedeelte Licenties. Selecteer **Licenties beheren** om de ELM-pagina te openen. Sluit het oorspronkelijke browservenster dat de pagina **Gebruikerslicenties** weergeeft. Selecteer **Licentiebestand installeren** op de ELM-pagina en ga verder met de installatie van uw licentie. Raadpleeg 'Licenties beheren' van de *Beleiderhandleiding Cisco WebEx Meetings Server* voor meer informatie.

De knop 'Licenties beheren' is uitgeschakeld

Probleem De knop **Licenties beheren** op de pagina **Gebruikerslicenties** is uitgeschakeld.

Mogelijke oorzaak In een omgeving met hoge beschikbaarheid draait uw Beheersite op een secundaire virtuele machine.

Oplossing Onderzoek waarom uw Beheersite op een secundaire virtuele machine draait. Repareer uw primaire systeem en start het opnieuw op vanuit VMware vCenter. Nadat het systeem opnieuw is opgestart zou het weer correct moeten functioneren.

Waarschuwing over verlopen licentie

Probleem U ontvangt waarschuwing over een verlopen licentie.

Mogelijke oorzaak Uw systeem- en licentieversie komen niet overeen.

Oplossing Controleer of u de nieuwste licentieversie hebt geïnstalleerd.



Onderhoudsmodus

In dit gedeelte staan onderwerpen voor het oplossen van problemen met de onderhoudsmodus.

- [Het bericht 'Bezig met opnieuw opstarten' verdwijnt niet nadat u de onderhoudsmodus uitschakelt, pagina 29](#)
- [Aanvraag om onderhoudsmodus in of uit te schakelen is geweigerd, pagina 29](#)

Het bericht 'Bezig met opnieuw opstarten' verdwijnt niet nadat u de onderhoudsmodus uitschakelt

Probleem Nadat u de onderhoudsmodus uitschakelt, verdwijnt het bericht 'bezig met opnieuw opstarten' niet en leidt uw browser u niet om naar de aanmeldpagina voor beheerders.

Mogelijke oorzaak Onzeker. Dit is een bekend probleem.

Oplossing Geef handmatig de URL van de Beheersite in om de aanmeldingspagina te bereiken.

Aanvraag om onderhoudsmodus in of uit te schakelen is geweigerd

Probleem Uw aanvraag om de onderhoudsmodus in of uit te schakelen, is geweigerd.

Mogelijke oorzaak U selecteerde de knop **Onderhoudsmodus inschakelen** of **Onderhoudsmodus uitschakelen** te snel.

Oplossing Wacht enkele seconden en selecteer **Onderhoudsmodus inschakelen** of **Onderhoudsmodus uitschakelen** opnieuw.

Mogelijke oorzaak Er vindt al een systeemomvattende wijziging plaats (bijvoorbeeld hoge beschikbaarheid toevoegen of verwijderen).

Oplossing Wacht 30 minuten en selecteer **Onderhoudsmodus inschakelen** of **Onderhoudsmodus uitschakelen** opnieuw.



Opnamen

In dit gedeelte staan onderwerpen voor het oplossen van problemen met opname.

- [Kan geen vergaderingen starten of bijwonen of opnamen bekijken vanwege niet-ondersteunde Java-versie, pagina 31](#)
- [Ontbrekende vergaderingopnamen op de Pagina's met hostopnamen, pagina 32](#)
- [De opnameknop veroorzaakt een serververbindingsfout, pagina 32](#)
- [Kan geen opslagserver toevoegen, pagina 32](#)
- [Vergaderopname wordt niet weergegeven voor de host, pagina 32](#)
- [De knop Opnemen is grijs, pagina 33](#)
- [Opnamepaneel geeft foutmelding, pagina 33](#)
- [Opnamen worden niet weergegeven op de pagina Opnamen, pagina 34](#)

Kan geen vergaderingen starten of bijwonen of opnamen bekijken vanwege niet-ondersteunde Java-versie

Probleem Gebruikers kunnen vergaderingen niet starten of opnamen niet bekijken in een willekeurige browser.

Mogelijke oorzaak Gebruikers gebruiken niet-ondersteunde versies van Java.

Oplossing Als u Microsoft Internet Explorer gebruikt, schakelt u ActiveX in of installeert u Java hoger dan 1.6.034 of 1.7.06. Indien u Mozilla Firefox of Google Chrome gebruikt, moet u een hogere versie van Java installeren dan 1.6.034 of 1.7.06 of moet u uw Cisco WebEx Meetings of Network Recording Player handmatig downloaden en opnieuw installeren. Probeer vervolgens een vergadering te starten of bij te wonen of een opname opnieuw te bekijken.

Ontbrekende vergaderingopnamen op de Pagina's met hostopnamen

Probleem Vergaderingsopnamen worden voor geen enkele hostgebruiker weergegeven op de pagina **opnamen** hoewel de host opname heeft ingeschakeld in vergaderingen.

Mogelijke oorzaak Er kan een probleem zijn met toestemmingen op de opslagserver voor het specifiek koppelpunt waar Cisco WebEx Meetings Server naar verwijst (selecteer op de Beheersite **Systeem > Servers > Opslagserver**).

Oplossing Dit is een bekend probleem.

De opnameknop veroorzaakt een serververbindingsfout

Probleem Wanneer de host van een vergadering probeert op de opnameknop te klikken in de vergaderruimte, geeft de vergadercliënt een foutmelding waarin staat dat deze geen verbinding kan maken met de opnameserver.

Mogelijke oorzaak De gebruiker van Cisco WebEx Meetings Server Tomcat kan niet naar het koppelpunt schrijven.

Oplossing Werk de machtigingen op het NAS koppelpunt bij naar `777` met `chmod R 777 <mount-point-directory>` indien de opslagserver op Linux OS draait. Probeer vervolgens de NAS-server opnieuw aan Cisco WebEx Meetings Server te koppelen.

Kan geen opslagserver toevoegen

Probleem U kunt geen opslagserver toevoegen.

Mogelijke oorzaak De gebruiker van Cisco WebEx Meetings Server Tomcat kan niet naar het koppelpunt schrijven.

Oplossing Werk de machtigingen op het NAS koppelpunt bij naar `777` met `chmod R 777 <mount-point-directory>` indien de opslagserver op Linux OS draait. Probeer vervolgens de NAS-server opnieuw aan Cisco WebEx Meetings Server te koppelen.

Vergaderopname wordt niet weergegeven voor de host

Probleem De vergaderhost ziet de vergaderopname niet op de pagina **Opnamen** gedurende langer dan tien minuten nadat de opgenomen vergadering is beëindigd.

Mogelijke oorzaak Uw NBR WSS heeft geen machtigingen om te lezen van of te schrijven naar de opslagserver.

Oplossing Indien u een Linux opslagserver gebruikt, moet u de volgende opdracht invoeren: `chmon -R 777map koppelpunt`. Indien u de vergaderopnamen wilt ophalen die niet werden gegenereerd op de pagina **Opnamen**, neem dan contact op met de TAC.

De knop Opnemen is grijs

Probleem Vergaderhosts kunnen geen vergaderingen opnemen omdat de knop **Opnemen** grijs is.

Mogelijke oorzaak NAS is niet aan Cisco WebEx Meetings Server gekoppeld.

Oplossing Meld u aan bij de Beheersite, selecteer **Systeem > Servers**, selecteer de koppeling **Opslagserver toevoegen** en geef de NFS-server en het koppelpunt op. Bijvoorbeeld, `170.70.80.90:/Pad naar koppelpunt op server`.

Mogelijke oorzaak Opname is niet ingeschakeld op Cisco WebEx Meetings Server.

Oplossing Meld u aan op de Beheersite, selecteer **Instellingen > Vergaderingen** schakel het selectievakje **Opnemen** in bij machtigingen deelnemers.

Mogelijke oorzaak Het gebruik van uw opslagserver heeft de limiet bereikt zoals opgegeven op de pagina **Alarmen** van de Beheersite.

Oplossing Zorg dat de opslagcapaciteit op NAS wordt gecontroleerd op de pagina **Alarm**. Meld u aan op de Beheersite, selecteer **Dashboard > Alarm**, selecteer de koppeling **Bewerken**, schakel de optie **Opslag** in, verschuif de schuifregelaar voor de opslaglimiet op de pagina **Alarmen bewerken** op het dashboard en selecteer **Opslaan**. Bovendien kunt u bestanden verwijderen van het koppelpunt van de opslagserver om meer ruimte te maken.

Mogelijke oorzaak Uw opslagserver is gestopt of NFS Service op de NAS is gestopt of opnieuw gestart, waardoor Cisco WebEx Meetings Server geen toegang heeft tot het koppelpunt.

Oplossing Meld u aan op de Beheersite, selecteer **Systeem > Servers > Opslagserver** en configureer NAS opnieuw.

Opnamepaneel geeft foutmelding

Probleem Nadat een vergaderopname even aan de gang is, geeft het opnamepaneel een foutmelding. Wanneer u de aanwijzer over het paneel beweegt, geeft dit een audio- of videofout weer.

Mogelijke oorzaak De gebruiker van Cisco WebEx Meetings Server Tomcat kan niet naar het koppelpunt schrijven.

Oplossing Zorg dat het koppelpunt toegankelijk is en dat Cisco WebEx Meetings Server er naar kan schrijven.

Opnamen worden niet weergegeven op de pagina Opnamen

Probleem Opnamen worden niet weergegeven op de pagina **Opnamen** voor een hostgebruiker hoewel de host opname heeft ingeschakeld in vergaderingen.

Mogelijke oorzaak Er is een probleem met toestemmingen op de opslagserver voor het specifieke koppelpunt waar uw systeem naar verwijst.

Oplossing Meld u aan bij de Beheersite en selecteer **Systeem > Servers > Configuratie opslagserver**. Zorg dat uw machtigingen correct zijn ingesteld.



HOOFDSTUK

11

Servers

In dit gedeelte staan onderwerpen voor het oplossen van problemen met uw e-mail en opslagservers.

- [SMTP geeft foutmelding wanneer E-mail beheerder een underscore-teken gebruikt, pagina 35](#)
- [Problemen met een externe serververbinding, pagina 35](#)
- [NTP - Voorspelde tijd verstreken voor synchronisatie op virtuele machines, pagina 36](#)
- [Uw opslagserver maakt geen back-ups van uw systeem of opnamen, pagina 36](#)

SMTP geeft foutmelding wanneer E-mail beheerder een underscore-teken gebruikt

Probleem Een gebruiker verzendt een e-mail naar de beheerder en de e-mail wordt als niet-leverbaar teruggestuurd.

Mogelijke oorzaak Underscore-tekenen worden niet ondersteund voor e-mailadressen.

Oplossing Gebruik geen underscore-tekenen of niet-ondersteunde tekens wanneer u e-mails verzendt naar de beheerder.

Problemen met een externe serververbinding

Probleem Beheerders en gebruikers ontvangen geen e-mails van uw systeem.

Mogelijke oorzaak Er kan een probleem zijn met toestemmingen op de opslagserver voor het specifiek koppelpunt waar uw systeem naar verwijst (meld u aan bij de Beheersite en selecteer **Systeem > Servers > Opslagserver**).

- 1 **Oplossing** Zorg dat de aanvragen **sendmail** van de betrokken Cisco WebEx Meetings Server- niet geblokkeerd zijn.

- 2 **Oplossing** Plaats uw systeem in onderhoudsmodus en corrigeer de SMTP-informatie op de Beheersite. Sla uw wijzigingen op en haal het systeem uit de onderhoudsmodus. Wanneer het systeem opnieuw is opgestart, moet de status 'ACTIEF' zijn.
- 3 **Oplossing** Los het probleem met uw SMTP-server op of geef een andere SMTP-server op die correct werkt met uw systeem.

NTP - Voorspelde tijd verstrekken voor synchronisatie op virtuele machines

Probleem Een NTP-waarschuwing wordt bovenaan de pagina weergegeven kort nadat de gebruiker zich aanmeldt. De geplande tijden voor NTP op elke virtuele machine zijn drie minuten of langer niet synchroon.

Mogelijke oorzaak De geplande tijden voor NTP op elke virtuele machine zijn drie minuten of langer niet synchroon.

- 1 **Oplossing** Wacht tot het bericht is verdwenen nadat de tijden zijn gesynchroniseerd.
- 2 **Oplossing** Controleer of ESXi-hosts zijn geconfigureerd met de juiste DNS-informatie en dat de NTP-host kan worden bereikt. Voor meer informatie raadpleegt u de documentatie van VMware vSphere.

Uw opslagserver maakt geen back-ups van uw systeem of opnamen

Probleem Uw opslagserver maakt geen back-ups van uw systeem en vergaderingsopnamen.

Mogelijke oorzaak Uw opslagserver kan geen verbinding maken met een virtuele machine op uw systeem.

Oplossing Gebruik VMware vSphere om uw firewallinstellingen te configureren. Raadpleeg het gedeelte 'Netwerkveranderingen vereist voor uw implementatie' van de *Planningshandleiding Cisco WebEx Meetings Server* voor meer informatie.

Mogelijke oorzaak Opslagserver uitgevallen. Er is geen verbinding met de server.

Oplossing Controleer of de opslagserver toegankelijk is van buiten Cisco WebEx Meetings Server. Controleer dat de opslagserver ingeschakeld is. Controleer of er netwerkverbinding met de opslagserver is. Controleer of koppelen/toegang mogelijk is van een niet-Cisco WebEx Meetings Server-machine. Controleer of uw opslagserver niet vol is.



Problemen met aanmelden en vergaderen

In dit gedeelte staan onderwerpen voor het oplossen van problemen bij het aanmelden en vergaderen.

- [Activering van account mislukt, pagina 38](#)
- [Problemen bij automatisch aanmelden treden op nadat cookies zijn geïmporteerd vanuit Microsoft Internet Explorer, pagina 38](#)
- [Problemen met de browsercompatibiliteit, pagina 38](#)
- [Kan geen verbinding maken met WebEx-site of Beheersite, pagina 39](#)
- [Kan geen vergaderingen starten of bijwonen of opnamen bekijken vanwege niet-ondersteunde Java-versie, pagina 39](#)
- [Doorgestuurde uitnodigingen voor vergaderingen werken na een upgrade niet meer, pagina 39](#)
- [De kwaliteit van afbeeldingen vermindert wanneer Toepassingen delen en Bureaublad delen wordt gebruikt., pagina 40](#)
- [Deelnemen aan vergadering voor host wordt niet weergegeven op de vergaderingspagina, pagina 40](#)
- [Vergaderingsstatus Deelnemen voordat de host zich heeft aangemeld is onjuist, pagina 40](#)
- [E-mail ontvangen over problemen met vergaderingen, pagina 41](#)
- [Deelnemers aan de vergadering kunnen vanaf hun telefoon niet uitbellen, pagina 41](#)
- [Vergaderingstrendgegevens is een uur later op de tabellen van één dag en één week, pagina 41](#)
- [Probleem bij het opstarten van een vergadering in Mozilla Firefox en Google Chrome wegens niet-actieve algemene container voor ActiveTouch-invoegtoepassing, pagina 42](#)
- [Vastgelopen op de pagina 'Een moment geduld alstublieft' tijdens het opstarten van op deelnemen aan een vergadering, pagina 42](#)
- [Gebruikers zijn niet in staat om vergaderingen te hosten of bij te wonen., pagina 42](#)
- [Kan de vergadering niet starten, pagina 43](#)
- [URL-ingevoerd met een combinatie van hoofdletters en kleine letters, pagina 43](#)
- [Gebruikers hebben geen toegang tot het product, pagina 43](#)
- [Gebruiker verliest de verbinding met de audioconferentie, pagina 43](#)

- De tabel WBX*INPROGRESSMEETING registreert geen gegevens wanneer de vergadering op een bepaald moment is afgelopen, pagina 44
- Cisco WebEx-vergaderingen kan niet worden gestart vanwege problemen met Java, pagina 44
- Maximale vergaderingscapaciteit overschreden, pagina 45

Activering van account mislukt

Probleem Als de beheerder of gebruiker een melding ontvangt dat de account is geactiveerd maar zich niet kan aanmelden bij de account.

Mogelijke oorzaak De activeringsperiode voor de account is verlopen. Nadat een account is geactiveerd, hebben beheerder twee dagen en gebruikers drie dagen om zich aan te melden voordat de account weer wordt gedeactiveerd.

Oplossing Ga naar uw aanmeldpagina en selecteer de koppeling Wachtwoord vergeten om uw account te resetten. Wanneer u de e-mail voor het resetten van uw wachtwoord ontvangt, volgt u de instructies voor het resetten en meldt u zich aan bij uw account.

Problemen bij automatisch aanmelden treden op nadat cookies zijn geïmporteerd vanuit Microsoft Internet Explorer

Probleem Een gebruiker selecteert de optie 'Mij onthouden' na het aanmelden bij Cisco WebEx Meetings Server via Microsoft Internet Explorer. Als de gebruiker vervolgens Mozilla Firefox installeert en alle cookies vanuit Internet Explorer importeert, wordt de gebruiker bij het opstarten van Firefox automatisch aangemeld, zelf na handmatig afmelden. Wanneer een beheerder de verificatiecode op Sitebeheer wijzigt of een upgrade uitvoert naar een nieuwe versie, wordt de gebruiker altijd afgemeld bij de site wanneer Firefox opstart, zelfs als de optie 'Mij onthouden' werd ingeschakeld bij de laatste keer dat de gebruiker zich aanmeldde bij Cisco WebEx Meetings Server.

Mogelijke oorzaak Firefox voegt een '.' toe voor de domeinnaam van de cookie bij het importeren van cookies vanuit Internet Explorer.

Oplossing Zorg dat de gebruiker de Firefox-cookies handmatig wist.

Problemen met de browsercompatibiliteit

Probleem U gebruikt een browser van Internet Explorer die wordt weergegeven als compatibel met dit product, maar u ontvangt een bericht dat aangeeft dat uw browser niet compatibel is.

Mogelijke oorzaak Een groepsbeleidsinstelling in uw systeem zorgt ervoor dat uw browser aangeeft dat het Internet Explorer 6 is in plaats van Internet Explorer 8.

Oplossing Als u Internet Explorer 8 voor Windows XP met Service Pack 3 gebruikt, is het incompatibiliteitsbericht onwaar en kunt u het negeren. U kunt voorkomen dat uw systeem dit bericht verzendt door uw compatibiliteitsinstellingen te wijzigen. Selecteer **Extra > Instellingen voor compatibiliteitsweergave**

in Internet Explorer 8. Verwijder de domeinnaam van uw Cisco WebEx Meetings Server uit de lijst met websites die u hebt toegevoegd aan uw compatibiliteitsweergave indien deze aanwezig is.

Kan geen verbinding maken met WebEx-site of Beheersite

Probleem U kunt geen verbinding maken met uw WebEx-site of Beheersite met een browser die SSL 3.0 vereist.

Mogelijke oorzaak FIPS is ingeschakeld waardoor SSL 3.0 is geblokkeerd.

Oplossing Schakel FIPS uit.

Kan geen vergaderingen starten of bijwonen of opnamen bekijken vanwege niet-ondersteunde Java-versie

Probleem Gebruikers kunnen vergaderingen niet starten of opnamen niet bekijken in een willekeurige browser.

Mogelijke oorzaak Gebruikers gebruiken niet-ondersteunde versies van Java.

Oplossing Als u Microsoft Internet Explorer gebruikt, schakelt u ActiveX in of installeert u Java hoger dan 1.6.034 of 1.7.06. Indien u Mozilla Firefox of Google Chrome gebruikt, moet u een hogere versie van Java installeren dan 1.6.034 of 1.7.06 of moet u uw Cisco WebEx Meetings of Network Recording Player handmatig downloaden en opnieuw installeren. Probeer vervolgens een vergadering te starten of bij te wonen of een opname opnieuw te bekijken.

Doorgestuurde uitnodigingen voor vergaderingen werken na een upgrade niet meer

Probleem Een gebruiker plant een vergadering en stuurt de uitnodiging vervolgens door naar andere deelnemers. De deelnemers kunnen de doorgestuurde e-mail in eerste instantie gewoon gebruiken om deel te nemen aan de vergadering. Nadat er een upgrade heeft plaatsgevonden van het systeem, ontvangen zij de foutmelding 'De vergadering bestaat niet of is al afgelopen' wanneer zij zich proberen aan te melden bij de vergadering.

Mogelijke oorzaak De upgradeprocedure maakt de uitnodiging ongeldig.

Oplossing Na het uitvoeren van een upgrade van een systeem, moeten uw gebruikers worden geïnformeerd dat zij alle vergaderingen opnieuw moeten plannen. Stuur vergaderingse-mails door indien nodig.

De kwaliteit van afbeeldingen vermindert wanneer Toepassingen delen en Bureaublad delen wordt gebruikt.

Probleem Wanneer ik Toepassingen delen of Bureaublad delen gebruik, verslechtert de kwaliteit van mijn afbeeldingen.

Mogelijke oorzaak Wanneer uw systeem de functies Toepassingen delen of Bureaublad delen gebruikt, schakelt Cisco WebEx Meetings Server automatisch bepaalde afbeeldingsinstellingen uit, waaronder Aero-modus en Clear-True Type.

Oplossing Deze functie werkt naar behoren. Wanneer u de functies voor het delen van toepassingen en bureaublad niet meer gebruikt, schakelt Cisco WebEx Meetings Server alle afbeeldingsinstellingen in, die het tijdens het gebruik van de functies had uitgeschakeld.

Deelnemen aan vergadering voor host wordt niet weergegeven op de vergaderingspagina

Probleem Een vergadering die is geconfigureerd met de optie 'deelnemen voor host' ingeschakeld, wordt niet op uw vergaderingspagina weergegeven.

Mogelijke oorzaak Een andere gebruiker dan de host nam deel aan de vergadering en verliet deze weer voor de host deelnam. Op de pagina Dashboard en Trends vergadering wordt deze vergadering weergegeven zonder deelnemers.

Oplossing Dit is een bekend probleem. Als een andere deelnemer dan de host deelneemt aan de vergadering en deze weer verlaat voordat de host deelneemt, wordt de vergadering niet geregistreerd op de vergaderingspagina.

Vergaderingsstatus Deelnemen voordat de host zich heeft aangemeld is onjuist

Probleem U hebt JMBH (deelnemen aan vergaderingen voordat de host zich heeft aangemeld) en JTBH (deelnemen een teleconferentie voordat de host zich heeft aangemeld) inschakels voor uw vergaderingen. Een deelnemer heeft deelgenomen aan de vergadering via een telefoon, maar de Start-knop wordt nog steeds weergegeven op de pagina **Vergaderingen**.

Oplossing Dit is een bekend probleem. Het systeem wacht tot de host de vergadering start op de webclient of gebruikt de telefoon nog steeds om aan de vergadering deel te nemen met alleen audio.

E-mail ontvangen over problemen met vergaderingen

Probleem U ontvangt een e-mail waarin wordt aangegeven dat er problemen zijn met vergaderingen.

Mogelijke oorzaak Mogelijk zijn er latentie- en jitterproblemen in de gebruikersomgeving. Gebruikers, waaronder gebruikers die via een virtueel particulier netwerk (VPN, virtual private network) aan vergaderingen deelnemen, hebben mogelijk een beperkte netwerkbandbreedte.

Oplossing Meld u aan bij de Beheersite, selecteer **Dashboard** en selecteer vervolgens de vergaderingstabel om de pagina met **Trend vergadering** te bekijken. Onderzoek de vergaderingen die plaatsvonden op de datum en tijd dat de Vergaderingsmelding werd weergegeven. Zoek naar vergaderingen met de status 'redelijk' of 'slecht'. Noteer het vergaderthema, de host en het probleem en neem contact op met de host om te bepalen wat het probleem was met de vergadering.

Deelnemers aan de vergadering kunnen vanaf hun telefoon niet uitbellen

Probleem Deelnemers aan de vergadering kunnen vanaf hun telefoon niet uitbellen. Zij krijgen de foutmelding 'Kan geen verbinding maken'.

Mogelijke oorzaak Uw CUCM-instellingen zijn niet correct geconfigureerd.

Oplossing Configureer uw CUCM-instellingen op de audiopagina. Meld u aan bij de Beheerwebsite en selecteer **Instellingen > Audio > CUCM**. Zorg dat u de correcte IP-adressen, en de juiste transport- en poortinstellingen hebt geconfigureerd.

Vergaderingstrendgegevens is een uur later op de tabellen van één dag en één week

Probleem Op de pagina **Trend vergadering** worden de gegevens van de tabellen van één uur en één dag een uur later weergegeven dan de gegevens op de tabellen van 1 tot 6 maanden.

Mogelijke oorzaak Voor de tabellen met vergaderingstrends van één dag en één week, worden toekomstige (geplande) vergadergegevens om de 4 uur berekend. Indien u een vergadering plant, wordt de vergaderinformatie tijdens die periode van vier uur opgenomen.

Oplossing Dit is een bekend probleem. De meeste geplande vergaderingen zijn terugkerend en we willen de informatie niet te vaak berekenen omdat dit de systeemprestaties kan beïnvloeden.

Probleem bij het opstarten van een vergadering in Mozilla Firefox en Google Chrome wegens niet-actieve algemene container voor ActiveTouch-invoegtoepassing

Probleem Een gebruiker probeert een vergadering te starten met Mozilla Firefox of Google Chrome en ontvangt het volgende foutbericht: Er is een probleem opgetreden op het moment dat uw vergadering werd gestart. Start uw webbrowser opnieuw op en probeer het nog eens. U kunt ook aan uw vergadering deelnemen vanaf een andere webbrowser. Als het probleem zich blijft voordoen, kunt u contact opnemen met uw systeembeheerder.' Uw browser komt in een lus terecht en kan Meeting Center niet laden.

Mogelijke oorzaak De gebruiker heeft de algemene container voor ActiveTouch-invoegtoepassing in de browser uitgeschakeld.

Oplossing Bij Mozilla Firefox moet de gebruiker via **Extra > Add-ons > Plug-ins** de optie **ActiveTouch General Plugin Container** inschakelen, de browser opnieuw opstarten en proberen de vergadering weer op te starten. Bij Google Chrome moet de gebruiker via de URL 'chrome://plugins', **ActiveTouch General Plugin Container** inschakelen, de browser opnieuw opstarten en proberen de vergadering weer op te starten.

Vastgelopen op de pagina 'Een moment geduld alstublieft' tijdens het opstarten van of deelnemen aan een vergadering

Probleem Gebruikers zitten vast op de pagina 'Een moment geduld alstublieft...' wanneer ze proberen een vergadering te starten of aan een vergadering deel te nemen.

Mogelijke oorzaak U gebruikt Mozilla Firefox 18. Firefox denkt dat Java een mogelijk veiligheidsrisico met zich meebrengt en vraagt de gebruiker Java uit te schakelen. De gebruiker selecteert 'Nooit invoegtoepassingen activeren voor deze site'. Hierdoor wordt Java gedeactiveerd en kan de gebruiker geen vergadering met Java meer starten of eraan deelnemen.

Oplossing Al u denkt dat er een beveiligingsrisico is betreffende Java, vraagt u uw gebruikers de vergadering te starten of eraan deel te nemen via een van de twee methodes op de pagina: Vergaderingstoepassing installeren en vervolgens de vergadering opnieuw starten of er opnieuw aan deelnemen. Of selecteer **Een tijdelijke toepassing uitvoeren** om de vergadering te starten of er aan deel te nemen. Als u niet denkt dat er een beveiligingsrisico is betreffende Java, vraagt u de gebruikers hun cookies te wissen. Selecteer **Invoegtoepassingen voor deze site altijd activeren** om de vergadering met Java opnieuw te starten of er opnieuw aan deel te nemen.

Gebruikers zijn niet in staat om vergaderingen te hosten of bij te wonen.

Probleem Een gebruiker is niet in staat om een vergadering te hosten of bij te wonen.

Mogelijke oorzaak De gebruiker heeft beperkte PC-rechten.

Oplossing Configureer uw systeem om Cisco WebEx-vergaderingen en -productiviteitstools handmatig naar het bureaublad van de gebruiker te pushen. Selecteer **Instellingen > Downloads** en selecteer de optie **Cisco WebEx Meetings en Productiviteitstools handmatig naar het bureaublad van de gebruiker pushen**. Zie [Uw downloadinstellingen configureren](#) voor meer informatie.

Kan de vergadering niet starten

Probleem Kan de vergadering niet starten.

Mogelijke oorzaak Uw netwerkpoorten zijn niet correct geconfigureerd.

Oplossing Zorg ervoor dat verzoeken door uw firewall of load balancing-oplossing naar de juiste poorten worden omgeleid om te garanderen dat eindgebruikers vergaderingen kunnen hosten en bijwonen.

URL-ingevoerd met een combinatie van hoofdletters en kleine letters

Probleem De site- of beheer-URL is ingevoerd met een combinatie van hoofdletters en kleine letters.

Mogelijke oorzaak Browsers verzenden URL's altijd in kleine letters naar back end, waardoor inconsistentie wordt veroorzaakt omdat deze hoofdlettergevoelig zijn.

Oplossing Site- en beheer-URL moet in kleine letters worden ingevoerd.

Gebruikers hebben geen toegang tot het product

Probleem TLS kan niet worden ingesteld. Bij het sniffen van pakketten, blijkt dat CUCM een 'Niet-ondersteund certificaat' naar Cisco WebEx Meetings Server verzendt tijdens de handshake van CUCM met de Cisco WebEx Meetings Server TLS.

Mogelijke oorzaak In omgevingen met Windows 7 32-bits en IE 8, zijn de volgende lokale beveiligingsinstelling beschikbaar: Gebruik FIPS-compatibele algoritmen voor codering, hashing en schakel ondertekenen in. Het optiepad: gpedit.msc | Computerconfiguratie | Windows-instellingen | Beveiligingsinstellingen | Lokaal beleid | Beveiligingsopties

Oplossing Indien de optie TLSv1.0 in de geavanceerde instellingen van IE is uitgeschakeld, moet de gebruiker het lokale beleid inschakelen. Nadat het lokale beleid is ingeschakeld, zal IE 8 nu werken terwijl de TLSv1.0 is uitgeschakeld.

Gebruiker verliest de verbinding met de audioconferentie

Probleem Een gebruiker verliest de verbinding met de audioconferentie.

De tabel **WBX*INPROGRESSMEETING** registreert geen gegevens wanneer de vergadering op een bepaald moment is afgelopen

Mogelijke oorzaak De gebruiker heeft een trage netwerkverbinding (enkele Kb/s).

Oplossing Zorg dat de netwerkverbinding van de gebruiker ten minste 100 Kb/s is om opnieuw verbinding te kunnen maken met de audioconferentie.

De tabel **WBX*INPROGRESSMEETING** registreert geen gegevens wanneer de vergadering op een bepaald moment is afgelopen

Probleem Indien een WebEx-vergadering wordt beëindigd op een tijdstempel in de statistieken, zoals 18:45 voor statistieken per 5 minuten, 19:00 voor statistieken per uur of 27/09 00:00 voor statistieken per dag, slaat de overeenkomstige **WBX*INPROGRESSMEETING** geen gegevens op tijdens de periode waarin het dagelijks statistiekproces dit wel zou doen.

Mogelijke oorzaak De taak voor de statistiekdatabase wordt trager uitgevoerd dan de triggertaak van de database, waardoor er een vertraging is van 5 minuten bij het verwerken van gegevens.

Oplossing Er is momenteel geen oplossing. Dit probleem wordt verholpen in een revisie van het product.

Cisco WebEx-vergaderingen kan niet worden gestart vanwege problemen met Java

Probleem Uw gebruikers ervaren regelmatig problemen bij het starten van de toepassing Cisco WebEx Meetings onder Windows wanneer ze zijn verbonden met het internet van hun bedrijf via een Cisco Any-Connect VPN Client. Deze fout doet zich alleen voor wanneer de gebruiker de toepassing Cisco WebEx Meetings probeert te downloaden en installeren wanneer hij voor het eerst een vergadering probeert bij te wonen. Nadat de toepassing is geïnstalleerd op de pc van de gebruiker, doet dit probleem zich niet meer voor.

Probleem Dit probleem doet zich niet voor wanneer de gebruiker probeert deel te nemen aan de vergadering terwijl VPN niet is ingeschakeld (dit veronderstelt dat de WebEx-site is ingeschakeld voor openbare toegang).

Mogelijke oorzaak Uw gebruikers gebruiken een verouderde versie van Java.

Oplossing Werk het Windows-bureaublad van de gebruikers bij naar de nieuwste versie van Java. Als dit niet werkt, bevelen wij u aan dat u uw gebruikers vraagt de toepassing Cisco WebEx Meetings handmatig te installeren vanaf de pagina **Downloads**. Gebruikers kunnen ook de toepassing Cisco WebEx Meetings downloaden wanneer ze voor het eerst een vergadering proberen bij te wonen. Deze oplossingen werken alleen wanneer de pc's van gebruikers in uw organisatie beheerdersrechten hebben. Indien ze geen beheerdersrechten hebben, kunt u met behulp van de installatiebestanden op de pagina **Downloaden** de toepassing Cisco WebEx Meetings op hun pc installeren.

Maximale vergaderingscapaciteit overschreden

Probleem:

De volgende foutmelding verschijnt wanneer u probeert een WebEx-vergadering bij te wonen:

U kunt op dit moment niet aan de vergadering deelnemen omdat het maximaal aantal gelijktijdige gebruikers voor uw systeem is bereikt. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.

Mogelijke oorzaak:

Deze foutmelding wordt weergegeven als een deelnemer een vergadering probeert bij te wonen en daarbij het maximaal aantal gelijktijdige gebruikers dat uw systeem ondersteunt, overschrijdt.

Oplossing:

Het audiogedeelte van een WebEx-vergadering stelt geen limiet aan het aantal gelijktijdige gebruikers. Als het maximaal aantal gelijktijdige gebruikers voor een WebEx-vergadering is bereikt, kunnen de overige gebruikers wel inbellen en meeluisteren. Het overschrijden van het maximaal aantal ondersteunde gebruikers kan wel leiden tot prestatieproblemen.

Maximale vergaderingscapaciteit overschreden



HOOFDSTUK

13

Eenmalige aanmelding

In dit gedeelte staan onderwerpen voor het oplossen van problemen met eenmalig aanmelden (SSO)

- [SSO mislukt na het voltooiën van een noodherstelbewerking, pagina 47](#)
- [SSO-protocolfout, pagina 47](#)
- [SSO-omleiding mislukt, pagina 48](#)
- [SSO-foutcodes, pagina 50](#)

SSO mislukt na het voltooiën van een noodherstelbewerking

Probleem Wanneer een gebruiker een noodherstelbewerking voltooit, mislukt SSO omwille van vervallen certificaten.

Mogelijke oorzaak Bestaande SSO-certificaten werden geïnstalleerd voordat de toepassing werd geïnstalleerd.

Oplossing Installeer SSO-certificaten opnieuw na het voltooiën van een noodherstelbewerking. Nadat u uw herstelbewerking voltooit op het noodherstelsysteem, moet u aanmelden bij de Beheersite en **Instellingen > Beveiliging > Certificaat > SSL-certificaat > CSR maken** selecteren. Bij **Meer opties**, selecteert u **CSR downloaden** om de gegenereerde CSR te downloaden. Gebruik de CSR om een nieuw SSL-certificaat op te halen. Raadpleeg het gedeelte 'SSL-Certificaten genereren' van de beheerdershandleiding voor meer informatie. Importeer uw nieuw SSL-certificaat door **Instellingen > Beveiliging > Certificaat > Meer opties** (SSL-certificaat importeren) te selecteren. Importeer hetzelfde SSL-certificaat in uw ADFS (Active Directory Federation Service) voor de relaispartij van de site.

SSO-protocolfout

Probleem U krijgt de foutmelding 'SSO protocolfout. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.'

Mogelijke oorzaak Uw SSO-beheersite of IdP-configuratie bevat fouten.

Mogelijke oorzaak SSO is niet ingeschakeld.

Mogelijke oorzaak Sommige of alle vereiste IdP-kenmerken zijn niet geconfigureerd: voornaam, achternaam, e-mail.

Mogelijke oorzaak Het kenmerk NameID van uw SAML is niet ingesteld op e-mail.

Oplossing Als u de oorzaak van uw SSO-protocolfout niet kunt bepalen, moet u een logbestand maken en contact opnemen met de Cisco TAC voor hulp. Als u denkt dat een van de bovenstaande oorzaken van toepassing is, zorgt u dat de vereiste IdP-kenmerken zijn geconfigureerd en zorgt u dat de volgende IdP-kenmerken zijn ingesteld op het e-mailadres van de gebruiker: uid, SAML_SUBJECT..

SSO-omleiding mislukt

Probleem Een gebruiker probeert zich aan te melden en ontvangt het bericht 'SSO-omleiding mislukt'. De gebruiker wordt doorverwezen naar een beheerder voor hulp.

Mogelijke oorzaak Een IdP-attributwaarde in de account van de gebruiker heeft de accountreglementen geschonden. De volgende foutmeldingen kunnen worden weergegeven als gevolg van dit probleem:

- **Mogelijke oorzaak** SSO-protocolfout. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning. Zie [SSO-protocolfout, op pagina 47](#) voor meer informatie.
- **Mogelijke oorzaak** Geen gebruikersaccount in het systeem gevonden. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Geen X.509-certificaat in het systeem gevonden. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** X.509-certificaat is verlopen. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Gebruikersaccount is geblokkeerd. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Gebruikersaccount is verlopen. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Gebruikersaccount is uitgeschakeld. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** SAML-bevestiging is verlopen. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Ongeldig antwoordbericht. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Automatisch account maken mislukt. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning. Zie [Automatisch account maken of bijwerken is mislukt, op pagina 61](#) voor meer informatie.
- **Mogelijke oorzaak** Automatisch account bijwerken mislukt. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning. Zie [Automatisch account maken of bijwerken is mislukt, op pagina 61](#) voor meer informatie.
- **Mogelijke oorzaak** SSO-protocolfout. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.

- **Mogelijke oorzaak** Geen gebruikersnaam in SAML-assertie gevonden. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Alleen POST-verzoek wordt ondersteund. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Onjuiste SAML SSO POST-gegevens. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Een certificaat voor Cisco WebEx Meetings Server is niet geïmporteerd in de SAML IdP.
- **Mogelijke oorzaak** De site is niet bevoegd SSO te gebruiken. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Onjuist X.509-certificaat voor validatie van SAML-bevestiging. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning. Zie [Onjuist X.509-certificaat voor validatie van SAML-uitspraak, op pagina 5](#) voor meer informatie.
- **Mogelijke oorzaak** Fout tijdens het laden van de configuratie. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** De waarde van NameQualifier komt niet overeen met de URL van de site. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Assertiepartij kan niet worden bereikt. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Kan SAML-artefact niet oplossen. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Ongeldige SAML-assertie. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** De ontvanger komt niet overeen met webex.com. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** SAML-bevestiging is niet ondertekend. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Aan deze gebruikersrol zijn geen aanmeldrechten toegewezen. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Ongeldig RequestedSecurityToken. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Ongeldige digitale handtekening. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Niet-betrouwbare uitgever. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Indeling naamidentificatie is onjuist. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Er kan geen AuthnRequest worden gegenereerd. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Er kan geen afmeldingsverzoek worden gegenereerd. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.

- **Mogelijke oorzaak** InResponseTo komt niet overeen met de aanvraagidentificatie. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Ongeldig aanvraagbericht. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Automatisch account maken mislukt. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Automatisch account bijwerken mislukt. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Bijwerken gebruikersrechten is mislukt of gebruiker heeft geen toestemming om de gebruikersrechten bij te werken. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.

Oplossing Onderzoek uw URL API om te bepalen welke accountwaarden deze storing veroorzaken. Raadpleeg de rubriek 'SSO URL API-parameters instellen en wijzigen' in de Planningshandleiding voor meer informatie.

SSO-foutcodes

De volgende tabel somt de SSO-foutcodes op.

Foutbeschrijving	Foutcode
SSO-protocolfout	1
Geen gebruikersnaam in SAML-bevestiging gevonden	2
Geen gebruikersaccount in het systeem gevonden	3
Geen X.509-certificaat in het systeem gevonden	4
Alleen POST-verzoek wordt ondersteund	5
Onjuiste SAML SSO POST-gegevens	6
De site is niet bevoegd SSO te gebruiken	7
Onjuist X.509-certificaat voor validatie van SAML-uitspraak	8
Fout tijdens het laden van de configuratie	9
De waarde van NameQualifier komt niet overeen met de site-URL	10
Partij die bevestiging moet geven, kan niet worden bereikt	11
Kan SAML-artifact niet omzetten	12
Ongeldige SAML-uitspraak	13
Ontvanger komt niet overeen met webex.com	14

Foutbeschrijving	Foutcode
X.509-certificaat is verlopen	15
Gebruikersaccount wordt geblokkeerd	16
Gebruikersaccount is verlopen	17
Gebruikersaccount is uitgeschakeld	18
SAML-assertie is verlopen	19
SAML-assertie is niet ondertekend	20
Gebruikersrol is niet toegestaan voor aanmelden	21
Ongeldig RequestedSecurityToken	22
Ongeldige digitale handtekening	23
Niet-betrouwbare uitgever	24
Indeling naamidentificator is onjuist	25
AuthnRequest kan niet worden gegenereerd	26
Er kan geen afmeldingsverzoek worden gegenereerd	27
InResponseTo komt niet overeen met de aanvraag-id	28
Ongeldig antwoordbericht	29
Ongeldig aanvraagbericht	30
Automatisch account maken mislukt	31
Automatisch account bijwerken mislukt	32



HOOFDSTUK 14

Telefonie

Dit gedeelte bevat onderwerpen voor het oplossen van problemen met telefonie.

- [Gesprek verbroken op TLS-systeem met hoge beschikbaarheid, pagina 53](#)
- [Terugbelproblemen, pagina 53](#)
- [Inbelproblemen, pagina 54](#)
- [Kan niet meedoen aan een vergadering, pagina 54](#)
- [Gebruikersgesprekken worden verbroken na automatische omschakeling, pagina 54](#)
- [Problemen met Voice Activity Detection \(VAD\)-ondersteuning, pagina 55](#)

Gesprek verbroken op TLS-systeem met hoge beschikbaarheid

Probleem In een grote omgeving waar TLS is geconfigureerd (conferenties met veiligheids codering), kunnen conferentiegesprekken worden verbroken.

Mogelijke oorzaak Uw netwerk wordt gedurende enkele minuten tijdens een vergadering verbroken tussen uw virtuele primaire machines en machines met hoge beschikbaarheid. Het netwerk wordt vervolgens hersteld terwijl de vergadering nog steeds aan de gang is.

Oplossing Deelnemers moeten handmatig opnieuw deelnemen aan de vergadering.

Terugbelproblemen

Probleem Wanneer u probeert het systeem uw telefoonnummer te laten bellen, gaat de telefoon niet over en ontvangt u de volgende foutmelding: 'Terugbellen mislukt; geen antwoord.'

Mogelijke oorzaak U moet uw CUCM-servers opnieuw configureren.

Oplossing Ga in CUCM naar de SIP-trunks die voor Cisco WebEx Meetings Server zijn geconfigureerd en controleer de geconfigureerde **Calling Search Space**. Ga in uw telefoon naar **Apparaten** en controleer de geconfigureerde partitie. Selecteer **Gespreksroutering > Controleklasse > Calling Search Space**, ga naar de geconfigureerde Calling Search Space en zorg dat het de voor uw telefoon geconfigureerde partitie bevat.

Inbelproblemen

Probleem Gebruikers horen een bezettoon voordat of nadat het volledige nummer is ingetoetst.

Probleem U krijgt de melding 'Uw oproep naar het gevormde nummer kan niet worden uitgevoerd' te horen.

Mogelijke oorzaak U moet uw CUCM-servers opnieuw configureren.

Oplossing Ga in CUCM naar het routepatroon dat wordt gebruikt voor Cisco WebEx Meetings Server en controleer de geconfigureerde partitie. Ga dan naar het apparaat waarvan u belt en controleer de geconfigureerde **Calling Search Space**. Selecteer **Gespreksrouting > Controleklaas > Calling Search Space**, ga naar de geconfigureerde Calling Search Space en zorg dat het de partitie bevat die geconfigureerd is voor het routepatroon voor Cisco WebEx Meetings Server. Als de partitie is ingesteld op **<None>**, dan zou elk apparaat dat geconfigureerd is in Cisco Unified Communications Manager, de Cisco WebEx Meetings Server kunnen bellen.

Kan niet meedoen aan een vergadering

Probleem Tijdens het inbellen wordt de oproep van een gebruiker beëindigd of is er geen geluid nadat deze de vergaderings-id heeft ingevoerd, gevolgd door #.

Probleem Tijdens het terugbellen wordt de oproep van een gebruiker beëindigd nadat deze 1 indrukt om deel te nemen aan de vergadering.

Mogelijke oorzaak U moet uw CUCM-servers opnieuw configureren.

Oplossing Controleer in CUCM uw SIP-routepatronen die voor Cisco WebEx Meetings Server zijn geconfigureerd en controleer de geconfigureerde routepartitie. Ga naar de SIP-trunks die geconfigureerd zijn voor de load balancers en controleer de geconfigureerde **Rerouting Calling Search Space en Out-of-Dialog Refer Calling Search Space**. Selecteer **Gespreksrouting > Controleklaas > Calling Search Space**, ga naar de geconfigureerde Rerouting Calling Search Space en Out-of-Dialog Refer Calling Search Space en zorg dat ze beide de partitie bevatten die geconfigureerd is voor het SIP-routepatroon voor Cisco WebEx Meetings Server.

Gebruikersgesprekken worden verbroken na automatische omschakeling

Probleem Gebruikersgesprekken worden verbroken na een automatische omschakeling op uw systeem met hoge beschikbaarheid.

Mogelijke oorzaak TLS is ingeschakeld voor uw systeem en gebruikt een IP-telefoon van KPML. TAS probeert een abonnee-SIP-bericht te sturen naar Cisco Unified Communications Manager (CUCM). Het abonneebericht raakt niet voorbij de CUCM-validatie door de wijziging in het TAS IP-adres. Om CUCM-instellingen te wijzigen, meldt u zich aan bij de beheersite en selecteert u **Instellingen > Audio** en zoekt u de CUCM-velden.

Oplossing Dit is een bekend probleem en er zijn momenteel geen configuratiewijzigingen die dit probleem kunnen oplossen. Wanneer gesprekken verbroken worden als gevolg van dit probleem, moeten gebruikers zich opnieuw bij de vergadering voegen door terug in te bellen.

Problemen met Voice Activity Detection (VAD)-ondersteuning

Probleem Cisco WebEx Meetings Server herkent de in-/uitschakeloptie voor VAD van de externe peer niet en schakelt de VAD-parameters standaard uit. VAD, oftewel spraakactiviteitsdetectie of spraakdetectie, is een techniek die gebruikt wordt bij het verwerken van spraak waarbij de aan- of afwezigheid van menselijke spraak wordt gedetecteerd.

Mogelijke oorzaak Cisco WebEx Meetings Server voert geen SDP-gebaseerde onderhandeling uit voor VAD-ondersteuning. Cisco WebEx Meetings Server versie 1.1 MR2 en hoger schakelen Cisco WebEx Meetings Server VAD standaard uit. Oudere versies van Cisco WebEx Meetings Server schakelen VAD standaard in. Door VAD uit te schakelen, zal de bandbreedte die gebruikt wordt voor de gebruikte codec niet de standaard bandbreedtevereisten voor die codec overschrijden. Het bandbreedtegebruik voor G.711 is bijvoorbeeld 64 kbps wanneer VAD is uitgeschakeld. VAD heeft op geen enkele manier invloed op de ervaring van gebruikers. Wanneer VAD is ingeschakeld, zorgt Cisco WebEx Meetings Server ervoor dat, afhankelijk van actieve spraak die wordt gedetecteerd, er minder netwerkbandbreedte wordt gebruikt. Wanneer er niet wordt gesproken, stuurt Cisco WebEx Meetings Server een speciaal SID-pakket dat de stilte aangeeft en stopt met het sturen van pakketten. Hierdoor wordt er minder netwerkbandbreedte verbruikt. Het begint weer met het sturen van audiopakketten zodra stemactiviteit wordt gedetecteerd.

Oplossing VAD-onderhandeling via SDP wordt momenteel niet ondersteund door Cisco WebEx Meetings Server.



HOOFDSTUK

15

Problemen met het upgraden, bijwerken en uitbreiden

In dit gedeelte staan onderwerpen voor het oplossen van problemen met upgraden, bijwerken en uitbreiden.

- [Interne serverfout ontvangen na starten van update, pagina 57](#)
- [Geen bevestigingsbericht ontvangen na het uitvoeren van een update, pagina 58](#)
- [Kan geen verbinding maken met de ISO-afbeelding in het CD/DVD-station, pagina 58](#)
- [Het bijwerken is voltooid, maar er verschijnt geen knop met 'Systeem bijgewerkt' of 'Herstarten', pagina 58](#)
- [Update mislukt, pagina 59](#)
- [Het updateproces is vastgelopen, pagina 59](#)
- [Knop Upgraden is grijs, pagina 59](#)
- [Upgraden of uitbreiden mislukt, pagina 60](#)

Interne serverfout ontvangen na starten van update

Probleem Na het starten van een update wordt er een pop-uppagina weergegeven met de melding dat er een update wordt uitgevoerd. Tijdens het bijwerken ontvangt u het volgende foutbericht: Interne serverfout (HTTP request /maintenanceLock/unlock).'

Mogelijke oorzaak De toepassingsserver van Administration Web ontvangt een interne fout die de update onderbreekt.

Oplossing Start de virtuele machine opnieuw op met de optie **Gast uitschakelen** op iedere virtuele machine van de vSphere client. Zet vervolgens alle virtuele machines weer aan. Controleer of het Administration Dashboard weergeeft dat de versie is bijgewerkt. Als dit het geval is, is de update voltooid en kunt u het systeem uit de onderhoudsmodus halen en verdergaan. Anders neemt u contact op met de technische ondersteuning voor assistentie.

Geen bevestigingsbericht ontvangen na het uitvoeren van een update

Probleem Nadat de pop-uppagina van de voortgang van de update wordt weergegeven, wordt er geen melding weergegeven of de update is geslaagd of mislukt. U wordt in plaats daarvan omgeleid naar de aanmeldpagina van de Beheersite en het Administration Dashboard geeft de oude versie weer.

Mogelijke oorzaak Er is een HTTP-sessie time-out opgetreden voor een toepassingsserver van Administration Web of uw HTTP-sessie heeft geen verbinding meer.

Oplossing Start de virtuele machine opnieuw op met de optie **Gast uitschakelen** op iedere virtuele machine van de vSphere client. Zet vervolgens alle virtuele machines weer aan. Controleer of het Administration Dashboard weergeeft dat de versie is bijgewerkt. Als dit het geval is, is de update voltooid en kunt u het systeem uit de onderhoudsmodus halen en verdergaan. Anders neemt u contact op met de technische ondersteuning voor assistentie.

Kan geen verbinding maken met de ISO-afbeelding in het CD/DVD-station

Probleem U kunt geen verbinding maken met de ISO-afbeelding in het CD/DVD-station om een installatie uit te voeren.

Mogelijke oorzaak De cd/dvd van de virtuele machine van uw beheersite maakt geen verbinding met de ISO-afbeelding. Mogelijk probeert u de verkeerde virtuele machine te koppelen, of verloopt het verbinden traag (dit kan worden veroorzaakt door activiteit in VMware vCenter).

Oplossing Verbind de ISO-afbeelding met de vSphere-client. Controleer of uw ISO-afbeelding is gekoppeld aan de correcte virtuele machine. De hostnaam van de virtuele machine wordt weergegeven op de beheersite. Zorg dat deze past. Normaliter betreft het de primaire virtuele machine voor beheer tenzij u een update uitvoert voor een systeem met hoge beschikbaarheid dat nog niet is verbonden met een primair systeem. Indien het CD/DVD-systeem 'Verbinding maken' weergeeft als status, wacht dan tot het klaar is.

Het bijwerken is voltooid, maar er verschijnt geen knop met 'Systeem bijgewerkt' of 'Herstarten'

Probleem U voert een bijwerking uit die met succes wordt voltooid, maar u ziet vervolgens geen tekst met 'Systeem bijgewerkt' of een knop voor 'Herstarten'.

Mogelijke oorzaak Dit is een bekend probleem. Het systeem laat u wellicht niet weten wanneer een update voltooid is.

Oplossing Als uw update niet is voltooid en het heeft al langer dan een uur geduurd, kunt u proberen om de onderhoudsmodus uit te schakelen. Als u de onderhoudsmodus niet kunt uitschakelen, is de update nog steeds bezig. Start alle virtual machines van het VMware vCenter opnieuw op zodra de update voltooid is. Wacht

tot uw virtuele machines online zijn en controleer de systeemversie op het dashboard om te bepalen of uw update met succes was voltooid.

Update mislukt

Probleem Uw update mislukt.

Mogelijke oorzaak Er doet zich een verbingsprobleem voor (een netwerkprobleem, invoer-/uitvoerprobleem of een ander probleem voor uw Internet Reverse Proxy) of een of meer virtuele machines is/zijn niet toegankelijk.

- **Oplossing** Logbestanden verzamelen: /opt/log/upgrade/*, /opt/log/webadmin/*, enzovoort.

- **Oplossing** Herstel alle virtuele machines naar een eerdere opgeslagen versie, of herstel de back-up die u maakte voordat u de update uitvoerde en probeer uw update opnieuw uit te voeren.

Het updateproces is vastgelopen

Probleem Het updateproces is vastgelopen bij 'Systeem bijwerken...' gedurende een uur of langer.

- **Mogelijke oorzaak** Uw ISO-pakket kan niet in de gegevensopslag worden geplaatst en de vSphere client heeft een trage internetverbinding.
- **Mogelijke oorzaak** Uw systeem heeft een trage schijfinvoer/-uitvoer of de invoer/uitvoer op de gegevensopslag is verzadigd. Er proberen teveel hosts verbinding te maken met en toegang te krijgen tot dezelfde gegevensopslag of schijfreeks.
- **Oplossing** Maak uw update ongedaan, plaats uw ISO in de gegevensopslag of, indien het CD/DVD-station van uw virtuele beheermachine lokaal verbinding maakt via de vSphere client, controleer of de vSphere client een lokale hardwareverbinding heeft in het intranet van uw bedrijf (niet over VPN).
- **Oplossing** Maak uw update ongedaan, migreer uw virtuele machine naar een nieuwe gegevensopslag en probeer de update opnieuw uit te voeren.

Knop Upgraden is grijs

Probleem De pagina **Systeem** op uw Beheersite heeft geen knop **Upgraden** of de knop is grijs.

Mogelijke oorzaak U probeert een update, upgrade of uitbreiding uit te voeren op de Beheersite met hoge beschikbaarheid in plaats van op de Beheersite van het primaire systeem.

Oplossing Controleer of de virtuele beheermachine van uw primaire systeem is ingeschakeld. Meld u af bij de Beheerwebsite, start een nieuwe browsersessie en meld u opnieuw aan. Als het probleem aanhoudt, controleer dan of uw primaire beheerproces nog werkt.

Upgraden of uitbreiden mislukt

Probleem Uw poging om te upgraden of uitbreiden mislukt.

Mogelijke oorzaak Er is mogelijk een gegevensbestand corrupt op uw systeem.

Oplossing Controleer uw logbestand om na te gaan of er nog problemen zijn. Zet uw bestaande systeem terug naar een vorige versie. Installeer een nieuw systeem, of herstel een nieuw systeem wanneer VMware-momentopnamen zijn gemaakt of noodherstel was geconfigureerd na de installatie van OVA, en probeer uw upgrade of uitbreiding vervolgens opnieuw uit te voeren.



HOOFDSTUK

16

Gebruikersbeheer

In dit gedeelte staan onderwerpen voor het oplossen van problemen met gebruikersbeheer.

- [Automatisch account maken of bijwerken is mislukt, pagina 61](#)
- [Importeren van gebruikers met een CSV-bestand mislukt, pagina 64](#)
- [Geen gebruikersaccount in het systeem gevonden, pagina 64](#)

Automatisch account maken of bijwerken is mislukt

Probleem U ontvangt één van de volgende foutberichten:

- **Probleem** Automatisch account maken mislukt. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Probleem** Automatisch account bijwerken mislukt. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.

Mogelijke oorzaak Uw kenmerk IdP updatetimestamp is mogelijk niet geconfigureerd. Het is mogelijk dat er ook andere IdP-configuratieproblemen zijn.

Oplossing Controleer of de vereiste kenmerktoewijzingen correct zijn geconfigureerd in IdP, zoals *voornaam*, *familienaam*, *e-mail*, *SAML_SUBJECT*, of *Name_ID*. Let in het bijzonder op de instellingen *Name_ID* en *SAML_SUBJECT*. Sommige IdP-configuraties gebruiken *Name_ID* en andere gebruiken *SAML_SUBJECT*. We bevelen u aan dat u alle accounts zo configureert dat *Name_ID* dezelfde waarde heeft als *SAML_SUBJECT*.

Oplossing TC1 (Traceercode 1),, TC10 (Traceercode 10) zijn special kenmerken. Als de traceercode is geconfigureerd zoals vereist in Beheer bij **Gebruikers > Traceercodes**, zijn dit vereiste kenmerktoewijzingen.

Oplossing Als de invoermodus van een traceercode een vervolgkeuzemenu is, geldt het volgende:

- **Oplossing** Als de traceercode is geconfigureerd als **Verplicht**, moet de kenmerkwaarde een van de actieve waarden zijn in het vervolgkeuzemenu.

- **Oplossing** Als de huidige traceercode is geconfigureerd als Niet verplicht, kan de kenmerkwaarde leeg zijn een van de actieve waarden zijn in het vervolgkeuzemenu.

Oplossing Als IdP bijvoorbeeld ADFS 2 is en u hebt geen traceercodes geconfigureerd (*SAML_SUBJECT* is niet vereist in ADFS 2), is de volgende toewijzing vereist:

LDAP-kenmerk	Type uitgaande claim
E-mailadressen	Name_ID
E-mailadressen	E-MAIL
Voornaam	Voornaam
Familienaam	Achternaam



Opmerking

Oplossing

- **Oplossing** Wij bevelen u aan de *Name_ID* aan het e-mailadres te koppelen.
- **Oplossing** De kenmerknaam is hoofdlettergevoelig. Zorg dat de kenmerkwaarde van de gebruiker niet leeg is.
- **Oplossing** We bevelen u aan dat u uw traceercodes niet configureert als **Verplicht**.
- **Oplossing** We bevelen u aan om de invoermodus van uw traceercodes niet te configureren als vervolgkeuzemenu.

Oplossing Zorg vervolgens dat de kenmerkwaarde van de gebruiker niet leeg is.

SSO URL API-Referentie

Wanneer u gebruikers maakt, moet u de gebruikersinformatie op de Cisco WebEx database synchroniseren. In de volgende tabel staan de argumenten die moeten worden gesynchroniseerd:

Argument	Waarde	Beschrijving
Voornaam	tekenreeks	De voornaam van de gebruiker is vereist, met een maximumlengte van 32 tekens.
Achternaam	tekenreeks	De familienaam van de gebruiker is vereist, met een maximumlengte van 32 tekens.
E-MAIL	tekenreeks	Het e-mailadres van de gebruiker is vereist, met een maximumlengte van 64 tekens.
TC1	tekenreeks	Traceercode gebruiker 1. Optioneel/vereist (geconfigureerd in de beheersite). Raadpleeg de Beheerdershandleiding voor meer informatie over het beheren van gebruikers. De maximale lengte is 132 tekens. - Als de traceercode is geconfigureerd zoals vereist, moet u de waarde opgeven. - Als de invoermodus voor de huidige traceercode Vervolgkeuzemenu is, moet u die waarde in het vervolgkeuzemenu opgeven. Opmerking De waarde moet actief zijn in het vervolgkeuzemenu.

De accountinformatie die hierboven wordt beschreven, is geconfigureerd met de volgende functies:

- Gebruikersconfiguratie:
 - Beheerdersite: Selecteer **Gebruikers** > **Gebruiker bewerken** om de velden van het gebruikersaccount weer te geven.
 - Eindgebruikerssite: Selecteer **Mijn account** om de velden van het gebruikersaccount weer te geven.
- Configuratie traceercode:
 - Beheerdersite: Selecteer **Gebruikers** > **Traceercodes** en stel uw **invoermodus** in op **Vervolgkeuzemenu** en configureer uw instelling **Gebruik**. Selecteer vervolgens **Lijst bewerken** om de instellingen van uw vervolgkeuzemenu te configureren.

Importeren van gebruikers met een CSV-bestand mislukt

Probleem U probeert gebruikers te importeren met een CSV-bestand en deze handeling mislukt. U ontvangt een foutbericht waarin wordt aangegeven dat u een ongeldig bestand hebt geselecteerd.

Mogelijke oorzaak Bestanden voor importeren moeten unicode UTF-8 of UTF-16 zijn. Microsoft Excel slaat UTF-bestanden alleen op als *.txt.

Oplossing Voer wijzigingen aan uw bestand door in Excel en sla het vervolgens op als unicode UTF-16 (*.txt). Zodra het bestand is opgeslagen, hernoemt u het naar *.csv. Selecteer de optie voor een bestand met door tabs gescheiden waarden tijdens het importeren van de CSV naar Cisco WebEx Meetings Server

Geen gebruikersaccount in het systeem gevonden

Probleem U krijgt het foutbericht 'Geen gebruikersaccount gevonden in het systeem. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.'

Mogelijke oorzaak De gebruiker bestaat niet in het systeem en automatisch maken van accounts is niet ingeschakeld.

Oplossing Zorg dat u de gebruiker hebt toegevoegd aan het systeem en zorg dat het automatisch maken van accounts is ingeschakeld.



Problemen met de virtuele machine

In dit gedeelte staan onderwerpen voor het oplossen van problemen met de virtuele machine.

- [De virtuele beheermachine van uw primaire systeem of systeem met hoge beschikbaarheid is buiten gebruik, pagina 65](#)
- [Problemen met NIC-teaming, pagina 66](#)
- [Virtuele machine boot niet na implementatie, pagina 66](#)
- [Er treedt een storing op in de virtuele machine en deze kan niet worden hersteld, pagina 66](#)
- [Problemen en storingen van de virtuele machine, pagina 67](#)
- [Virtuele machine reboot herhaaldelijk, pagina 67](#)

De virtuele beheermachine van uw primaire systeem of systeem met hoge beschikbaarheid is buiten gebruik

Probleem Uw virtuele beheermachine van uw primaire systeem of systeem met hoge beschikbaarheid is buiten gebruik. U kunt de status van uw systeem weergeven door **Systeem > Meer weergeven > Eigenschappen** weer te geven. Er is geen toegang tot Websitebeheer en er wordt een fout weergegeven in uw browser (bijvoorbeeld, 'Er is een probleem opgetreden tijdens de verwerking van uw aanvraag.').

Mogelijke oorzaak Er is mogelijk een probleem met het beheer van de virtuele machine in VMware vSphere.

Oplossing Haal uw VMware-logboeken op (kb.vmware.com) en geef deze aan uw Cisco TAC-vertegenwoordiger. Uw vertegenwoordiger gebruikt de logbestanden om te bepalen of er een probleem is met uw de virtuele machine op uw systeem. Berichten over taken en gebeurtenissen (gebeurtenissen voor virtuele machines in het tabblad Taken en gebeurtenissen) zijn belangrijk voor het oplossen van problemen.

Problemen met NIC-teaming

Probleem U hebt NIC-teaming geconfigureerd voor failover en load balancing en al uw virtuele machines schijnen goed te werken, maar u begint problemen te ervaren tijdens het uitvoeren van het product bij een maximale belasting wegens vergaderingsstoringen.

Mogelijke oorzaak Open de VMware vSphere-console en controleer of NIC-teaming goed werkt op de UCS-servers waarop de virtuele machines van Cisco WebEx Meetings Server worden gehost. Dit probleem treed vaak op wanneer een NIC geen verbinding heeft, waardoor een andere NIC de volledige belasting van het netwerk moet dragen. Dit is belangrijk als uw NIC's Gigabit-Ethernet NICs zijn, omdat bij een maximale poortbelasting één van de NIC's op maximale koppelingscapaciteit loopt. Bij een kritieke storing op één Gigabit-Ethernet NIC valt de volledige netwerkbelasting op de andere NIC, waardoor de koppeling verzadigd raakt en er problemen op toepassingsniveau ontstaan binnen de Cisco WebEx Meetings Server.

Oplossing Zet Cisco WebEx Meetings Server in de onderhoudsmodus, repareer of vervang de NIC en herstel de server voor de eindgebruikers.

Virtuele machine boot niet na implementatie

Probleem De virtuele machine boot niet na de implementatie.

Mogelijke oorzaak De Cisco UCS-server (waar de virtuele machine op is geïmplementeerd) voldoet niet aan de minimale vereisten voor systeemgrootte.

Oplossing Controleer de systeemvereisten voor de systeemgrootte en zorg dat er voldoende CPU, geheugen en vrije schijfruimte beschikbaar is. Raadpleeg de *Systeemvereisten voor Cisco WebEx Meetings Server* voor meer informatie.

Er treedt een storing op in de virtuele machine en deze kan niet worden hersteld

Probleem Er treedt een storing op in één van uw virtuele machines en u kunt deze niet verhelpen, zelfs niet met behulp van de Cisco TAC.

Mogelijke oorzaak Er is een aantal mogelijke oorzaken hiervoor, waaronder: u hebt een corrupte database, u hebt een verkeerde configuratie, niet-ondersteunde onderhoudsactiviteit, er zijn stroomstoringen, hardwarestoringen, en meer.

Oplossing Als er een storing optreedt in een virtuele machine op uw configuratie met een hoge beschikbaarheid, verwijder dan de virtuele machine met een hoge beschikbaarheid uit uw systeem. Implementeer al uw virtuele machines met hoge beschikbaarheid opnieuw en configureer het systeem dan voor hoge beschikbaarheid. Raadpleeg 'Een systeem met een hoge beschikbaarheid configureren' van de *Beheerhandleiding Cisco WebEx Meetings Server* voor meer informatie. Als er een storing optreedt in een Internet Reverse Proxy virtuele machine, moet u die virtuele machine ook uit uw systeem verwijderen. Implementeer dan uw Internet Reverse Proxy virtuele machine opnieuw en configureer deze opnieuw. Raadpleeg 'Publieke toegang toevoegen' van de *Beheerhandleiding Cisco WebEx Meetings Server* voor meer informatie. Voor alle andere virtuele machines

geldt dat u uw systeem opnieuw moet opbouwen met behulp van de noodherstelfunctie. Raadpleeg 'De noodherstelfunctie gebruiken' van de *Beleerhandleiding Cisco WebEx Meetings Server* voor meer informatie.

Problemen en storingen van de virtuele machine

Probleem Uw virtuele machine crasht en werkt niet meer.

Mogelijke oorzaak

Oplossing Probeer de volgende oplossingen uit te voeren:

- **Oplossing** Probeer uw virtuele machine opnieuw op te starten vanaf VMware vCenter.
- **Oplossing** Als u momentopnamen nam van uw virtuele machines, probeer dan een momentopname terug te zetten.



Opmerking

Oplossing Momentopnamen bevatten mogelijk niet alle configuratiegegevens en u moet mogelijk configuratietaken uitvoeren om alle functies op uw systeem te herstellen.

- **Oplossing** Als u een opslagserver hebt geconfigureerd, kunt u proberen een noodherstelprocedure uit te voeren om uw systeem te herstellen. Raadpleeg 'De functie Noodherstel gebruiken' in de Beleerhandleiding voor meer informatie.
- **Oplossing** Indien de bovenstaande oplossingen uw probleem niet oplossen, neem dan contact op met de Cisco TAC voor hulp. U kunt via de onderstaande URL contact opnemen met de TAC: <http://www.cisco.com/cisco/web/support/index.html>

Virtuele machine reboot herhaaldelijk

Probleem De virtuele machine waar ik Cisco WebEx Meetings Server OVA heb geïmplementeerd reboot herhaaldelijk.

Mogelijke oorzaak NTP is niet geconfigureerd op de ESXi-host.

Oplossing Configureer NTP op uw ESXi-host, controleer de DNS op uw ESXi-host om te zorgen dat de NTP-server juist wordt opgelost en implementeer de OVA opnieuw op de virtuele machine.

