



Cisco WebEx Meetings Server 疑難排解指南 1.1 版

第一次發佈日期: 2013 年 06 月 10 日

上次修改日期: 2013 年 06 月 10 日

Americas Headquarters

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

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

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

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

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

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

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

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

© 2013 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



目錄

警報、日誌及報告 1

無法下載日誌 1

無法使用 Microsoft Internet Explorer 下載報告 1

日誌擷取大小問題 2

憑證 3

無法移除或覆寫現有憑證 3

無法移除 SSO IdP 憑證 4

憑證鏈錯誤 4

憑證與私密金鑰不相符 4

憑證尚未生效錯誤 5

憑證過期錯誤 5

驗證 SAML 判斷提示的 X.509 憑證不正確 5

憑證無效錯誤 5

網域無效錯誤—萬用字元憑證 6

網域無效錯誤—SAN 憑證 6

金鑰加密錯誤 6

金鑰大小錯誤 7

撤銷的憑證阻止存取管理網站 7

升級後變為自我簽署憑證 7

由於憑證中遺漏延伸而無法建立 TLS 8

無法從我的行動裝置存取 Cisco WebEx Meetings Server 8

未受信任的連線 8

Cisco Jabber 11

無法使用 Cisco Jabber 連線至 WebEx 會議 11

災害復原 13

在雙資料中心系統上執行災難復原之後，音訊會議無法工作 13

下載應用程式 15

使用 Firefox 和 Chrome 無法自動登入下載的生產力工具	15
使用生產力工具登入 SSO 網站失敗	16
Cisco WebEx Meetings 因 Java 問題無法啟動	16
安裝應用程式時收到錯誤 1316	16
電子郵件	19
管理員和使用者未收到電子郵件	19
具有 TLS 型驗證的系統上的 SMTP 電子郵件伺服器問題	19
安裝與部署	21
在您的系統中使用正向 Proxy	21
在您的系統中使用反向 Proxy	22
自動部署失敗原因 error.deploy_summary.353	22
error.deploy_summary.363 的自動部署失敗和 error.deploy_summary.365 的自動部署失敗	23
最終使用者下載頁在完成更新後損壞	23
產品版本不受支援而無法安裝 Cisco WebEx Meetings Server	23
Microsoft Internet Explorer 8.0 中的 WebEx Meetings 外掛程式安裝	23
授權	25
在高可用性容錯移轉後，您的系統啟動免費試用模式	25
出現免費試用警告訊息	25
您的授權使用量已超出已購買授權數	26
您的授權使用量已超出已購買授權數且您的系統已停用	26
您收到授權無效電子郵件	26
您收到無效的授權電子郵件且您的系統已停用	26
您無法從 Cisco WebEx Meetings Server 存取 Cisco Enterprise License Manager (ELM)	27
在多個瀏覽器視窗開啓時授權安裝失敗	27
管理授權按鈕已停用	27
授權過期警告訊息	27
維護模式	29
您關閉維護模式後「重新開機」訊息未消失	29
開啓或關閉維護模式的請求遭拒	29
錄製檔	31
Java 版本不受支援因而無法開始或加入會議或檢視錄製檔	31
主持人錄製檔頁上缺少會議錄製檔	31

按下錄製按鈕顯示伺服器連線錯誤	32
無法新增儲存伺服器	32
未向主持人顯示會議錄製檔	32
錄製按鈕呈灰色	32
錄製面板顯示錯誤	33
錄製檔頁上未顯示錄製檔	33
伺服器	35
管理員電子郵件使用底線字元時 SMTP 傳送失敗	35
外部伺服器連線問題	35
虛擬機器上 NTP 佈建的時間未同步	36
您的儲存伺服器未備份您的系統或錄製檔	36
登入與會議問題	37
帳戶啟動失敗	38
從 Microsoft Internet Explorer 匯入 Cookie 後發生自動登入問題	38
瀏覽器相容性問題	38
無法連線至 WebEx 網站或管理網站	39
Java 版本不受支援因而無法開始或加入會議或檢視錄製檔	39
升級後轉寄的會議邀請無法運作	39
使用應用程式或桌面共用時圖形品質降低	39
會議頁未顯示在主持人之前加入會議	40
在主持人會議狀態不正確之前加入	40
收到會議問題電子郵件	40
會議參加者無法撥出電話	40
一天和一週圖表上的會議趨勢資料晚了一小時	41
由於 ActiveTouch General Plugin Container 處於非使用中狀態，在 Mozilla Firefox 和 Google Chrome 上啟動會議時發生問題	41
嘗試啟動或加入會議時，停滯在「請稍候」頁	41
使用者無法主持或出席會議	42
無法開始會議	42
以大小寫混合輸入了 URL	42
使用者無法存取產品	42
使用者從音訊會議中斷	43
會議於特定時間結束時，WBX*INPROGRESSMEETING 表格未記錄資料	43

Cisco WebEx Meetings 因 Java 問題無法啟動	43
超過最大會議容量	44
單一登入	45
完成災害復原作業後 SSO 失敗	45
SSO 通訊協定錯誤	45
SSO 重新導向失敗	46
SSO 錯誤碼	47
電話	49
TLS 高可用性系統上的通話中斷	49
回撥問題	49
撥入問題	50
無法進入會議	50
使用者通話在容錯移轉後中斷	50
語音活動偵測 (VAD) 支援問題	51
升級、更新及擴充問題	53
在開始更新後收到內部伺服器錯誤	53
在執行更新後未收到確認訊息	53
無法連線至 CD/DVD 光碟機中的 ISO 映像	54
更新完成，但未出現「系統已更新」或「重新啟動」按鈕	54
更新失敗	54
更新系統過程停頓	55
升級按鈕呈灰色顯示	55
升級或擴充失敗	55
使用者管理	57
自動建立帳戶或自動更新帳戶失敗	57
SSO URL API 參照	58
使用 CSV 檔案匯入使用者失敗	59
系統中找不到使用者帳戶	60
虛擬機器問題	61
主要或高可用性系統上的管理虛擬機器已關閉	61
NIC 小組問題	61
虛擬機器在部署後未啟動	62
虛擬機器故障且無法復原	62

虛擬機器問題和當機	62
虛擬機器重複重新啓動	63



第 1 章

警報、日誌及報告

本章包含有關警報、日誌及報告的疑難排解主題。

- [無法下載日誌, 第 1 頁](#)
- [無法使用 Microsoft Internet Explorer 下載報告, 第 1 頁](#)
- [日誌擷取大小問題, 第 2 頁](#)

無法下載日誌

問題 您無法下載您的日誌。

可能的原因 您的系統未針對 SSL 設定，且使用的是第 9 版以下版本的 Microsoft Internet Explorer。第 9 版以下版本的 Internet Explorer 需要特定標題，來強制它快取下載的檔案。然後，它會刪除或從不會正確地快取您要嘗試儲存的檔案。

解決方案 使用 Internet Explorer 9 或以上版本。如果您必須使用較舊版本的 Internet Explorer，請使用下列解決方案：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。

解決方案 請聯絡 Cisco TAC 及設定 TAC 的遠端支援帳戶，以用於解決問題。如需相關資訊，請參閱《Cisco WebEx Meetings Server 管理指南》中的「設定遠端支援帳戶」。

無法使用 Microsoft Internet Explorer 下載報告

問題 使用 Internet Explorer 作為瀏覽器時無法下載報告。您會接收到如「Internet Explorer 無法從伺服器下載 downloadReport」的錯誤。Internet Explorer 無法開啓此網際網路站點。請求的站點無法使用或找不到。「請稍後重試」或「無法下載檔案」。

可能的原因 Internet Explorer 已啓用設定「請勿將加密的頁面儲存至磁碟」。

解決方案 變更您的 Internet Explorer 安全性設定。執行下列步驟：選取工具 > 網際網路選項 > 進階 > 安全性，然後取消選取「請勿將加密的頁面儲存至磁碟」勾選方塊。然後選取確定。

日誌擷取大小問題

問題 日誌擷取大小可能變得過大。

可能的原因 日誌擷取大小可能變得過大，尤其是從歸檔取得日誌時。從歸檔取得日誌時，日誌擷取服務會取得一整天的日誌，即使您僅選取其中的某個時段。系統這樣設計是因為壓縮檔案可能非常耗時，並且會影響系統的效能。

解決方案 您可以僅選取嘗試要疑難排解的活動，藉以盡量縮減日誌擷取大小。您還可以在遇到任何問題時立即執行日誌擷取，這樣日誌擷取服務就不必進入歸檔來擷取日誌，進而將日誌擷取大小縮減到最小。



第 2 章

憑證

本章包含有關憑證的疑難排解主題。

- [無法移除或覆寫現有憑證, 第 3 頁](#)
- [無法移除 SSO IdP 憑證, 第 4 頁](#)
- [憑證鏈錯誤, 第 4 頁](#)
- [憑證與私密金鑰不相符, 第 4 頁](#)
- [憑證尚未生效錯誤, 第 5 頁](#)
- [憑證過期錯誤, 第 5 頁](#)
- [驗證 SAML 判斷提示的 X.509 憑證不正確, 第 5 頁](#)
- [憑證無效錯誤, 第 5 頁](#)
- [網域無效錯誤—萬用字元憑證, 第 6 頁](#)
- [網域無效錯誤—SAN 憑證, 第 6 頁](#)
- [金鑰加密錯誤, 第 6 頁](#)
- [金鑰大小錯誤, 第 7 頁](#)
- [撤銷的憑證阻止存取管理網站, 第 7 頁](#)
- [升級後變為自我簽署憑證, 第 7 頁](#)
- [由於憑證中遺漏延伸而無法建立 TLS, 第 8 頁](#)
- [無法從我的行動裝置存取 Cisco WebEx Meetings Server, 第 8 頁](#)
- [未受信任的連線, 第 8 頁](#)

無法移除或覆寫現有憑證

問題 您無法移除或使用新憑證覆寫現有憑證。

可能的原因 Cisco WebEx Meetings Server 不允許您移除憑證，但您可覆寫他們。如果您無法覆寫憑證，則可啓用 SSO。

解決方案 先登入管理網站，停用 SSO，然後再嘗試覆寫憑證。如需相關資訊，請參閱《Cisco WebEx Meetings Server 管理指南》中的「停用 SSO」。

無法移除 SSO IdP 憑證

問題 您無法從系統移除 SSO IdP 憑證。

可能的原因 憑證格式不正確。

解決方案 上傳新的 IdP 憑證，確保憑證格式為 Base64 編碼的 X.509。

憑證鏈錯誤

問題 您收到憑證鏈錯誤。

- **可能的原因** 憑證鏈中間遺漏一或多個憑證。
- **可能的原因** 檔案中的憑證順序錯誤。

• **解決方案** 將每個憑證單獨複製到獨立的檔案中。

• **解決方案** 使用您選擇的憑證檢視程式 (OpenSSL、Keychain) 檢查每個憑證的主體和簽發者，以確保憑證鏈完整無缺。

• **解決方案** 將檔案正確地重新排序或新增遺漏的憑證，然後重試。

憑證與私密金鑰不相符

問題 您收到一則錯誤訊息，指出您的憑證與私密金鑰不相符。

可能的原因 與憑證相符的私密金鑰不再位於您的系統上。如果您已生成第二個憑證簽署請求 (CSR) 或自我簽署憑證，或執行系統上已變更主機或 URL 的任何作業，則可能會發生此情況。

解決方案 如果您已儲存在生成 CSR 時從系統下載的私密金鑰，您可以與憑證一起下載該金鑰。確定憑證為 PEM 格式。使用文字編輯器開啓儲存的私密金鑰檔案，然後複製私密金鑰。包括 -----BEGIN PRIVATE KEY----- 和 -----END PRIVATE KEY----- 行。在文字編輯器中開啓 PEM 格式的憑證，然後將私密金鑰貼在檔案頂部的 -----BEGIN CERTIFICATE----- 行上。請確定沒有多餘的空白行或文字。儲存此合併檔案並上傳至系統。請注意，如果您自生成 CSR 以來已變更主機或 URL，且使用

的是 SAN 憑證，則該憑證對您的系統不再有效。如果使用的是萬用字元憑證，您可以執行此程序。如果您未儲存私密金鑰，您將需要生成其他 CSR 並購買新的憑證。

憑證尚未生效錯誤

問題 您收到一則錯誤訊息，指出您的憑證尚未生效。

可能的原因 憑證的有效期尚未開始。

•**解決方案** 等候憑證生效，然後再上傳。

•**解決方案** 生成新的 CSR，然後用它取得新的有效憑證。

•**解決方案** 確定系統時間正確無誤。

憑證過期錯誤

問題 您收到憑證過期的錯誤。

可能的原因 憑證的有效期已結束。

解決方案 生成新的 CSR，然後用它取得新的有效憑證。確定系統時間正確無誤。

驗證 SAML 判斷提示的 X.509 憑證不正確

問題 您收到錯誤訊息「X.509 憑證錯誤，無法驗證 SAML 判斷提示。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。」

可能的原因 您的憑證或 IdP 無效。

解決方案 視需要驗證您的憑證或 IdP。

憑證無效錯誤

問題 您收到憑證無效的錯誤。

可能的原因 憑證檔案格式不正確。

•**解決方案** 如果上傳 PEM 檔案，請確定 -----BEGIN CERTIFICATE----- 前面或 -----END CERTIFICATE----- 後面沒有文字或空白行。

•**解決方案** 確定憑證的格式受支援（PEM 中的 X.509、DER 編碼或加密的 PKCS#12）。

•**解決方案** 生成新的 CSR，然後用它取得新的有效憑證。

網域無效錯誤—萬用字元憑證

問題 您收到網域無效的錯誤訊息。

可能的原因 使用者已上傳萬用字元憑證。系統或網站中的一個或多個主機名稱或管理 URL 不在憑證的一般名稱所指定的相同網域中。在使用萬用字元憑證時，系統中的所有主機和 URL 都必須在單一網域中。如果使用多個網域，則需要 SAN 憑證。

•**解決方案** 檢查您是否使用正確的憑證，然後重新上傳。

•**解決方案** 取得新憑證，然後重新上傳。

•**解決方案** 使用 OpenSSL 檢查憑證，查看憑證中出現哪些網域。

網域無效錯誤—SAN 憑證

問題 您收到網域無效的錯誤訊息。

可能的原因 使用者已上傳 SAN 憑證。CN 與網站 URL 不符。

•**解決方案** 檢查您是否使用正確的憑證，然後重新上傳。

•**解決方案** 取得新憑證，然後重新上傳。

•**解決方案** 使用 OpenSSL 檢查憑證，查看是否所有主機是否都存在。

金鑰加密錯誤

問題 您收到金鑰加密錯誤。

- 可能的原因 金鑰已加密但未提供密碼。
 - 可能的原因 金鑰已加密但提供的密碼錯誤。
 - 可能的原因 金鑰格式不正確。
 - 可能的原因 不支援金鑰。支援的金鑰包括 PKCS#1、PKCS#8、加密的 PKCS#12。
- 解決方案 確定您輸入的是正確的密碼。
- 解決方案 嘗試使用 OpenSSL 讀取金鑰。

金鑰大小錯誤

問題 您收到金鑰大小錯誤訊息。

可能的原因 使用者嘗試上傳私密金鑰和憑證或僅上傳憑證，但金鑰長度太短。

解決方案 取得新憑證和私密金鑰，金鑰大小至少為 2048 位元。使用 OpenSSL 驗證金鑰長度。

撤銷的憑證阻止存取管理網站

問題 您的管理員和使用者無法存取管理和最終使用者網站。顯示下列錯誤訊息：「此網站的安全憑證存在問題。此組織的憑證已撤銷。」

可能的原因 您生成了私密金鑰及匯入了撤銷的 SSL 憑證。關閉維護模式後，您會看到下列安全警示：「此網站的安全性憑證已被撤銷。不應信任此網站。」

解決方案 在 Internet Explorer 中，選取工具 > 網際網路選項，選取進階標籤，然後取消勾選「檢查伺服器憑證撤銷」。重新生成及重新匯入您的憑證。如需如何生成新的憑證簽署請求 (CSR)、從憑證授權單位取得憑證及將憑證匯入系統的相關資訊，請參閱《Cisco WebEx Meetings Server 管理指南》中的「管理憑證」。在重新匯入您的憑證後，您的管理員和使用者應可以存取管理和最終使用者網站。

升級後變為自我簽署憑證

問題 在已上傳第三方憑證的情況下，系統恢復為自我簽署憑證。

可能的原因 您已執行升級、擴充、新增高可用性系統、變更網站 URL，或進行了類似變更。

解決方案 如果您執行的作業已變更系統上的主機名稱或 URL，則現有的憑證不再有效。生成新的 CSR 並取得新憑證。如果作業未變更任何主機名稱或 URL，您可以在重新上傳後，還原私密金鑰和憑證。

由於憑證中遺漏延伸而無法建立 TLS

問題 TLS 無法建立。檢查監聽封包時，顯示 CUCM 在與 Orion TLS 信號交換期間，將不支援的憑證傳送給 Cisco WebEx Meetings Server。

可能的原因 CUCM 檢查憑證中的 X509 擴充金鑰使用方法。

解決方案 使用您選擇的憑證檢視器，以確保憑證授權單位已包含下列延伸。如果您發現憑證中遺漏延伸，請聯絡憑證授權單位以取得協助。

X509v3 擴充金鑰使用方法： TLS Web 伺服器驗證，TLS Web 用戶端驗證

無法從我的行動裝置存取 Cisco WebEx Meetings Server

問題 我無法從我的行動裝置存取 Cisco WebEx Meetings Server。

可能的原因 您的自我簽署憑證阻止您存取系統。

解決方案 想要從行動裝置提供對 Cisco WebEx Meetings Server 的存取權的管理員，必須透過電子郵件將憑證傳送至所有使用者。使用者將無法在沒有憑證的情況下登入。此外，部分 Cisco WebEx Meetings Server 使用者可能具有其行動裝置無法識別的憑證授權單位簽署的憑證。管理員的指示：登入管理網站。選取設定 > 安全性 > 憑證。在「SSL 憑證」下，選取更多選項。選取匯出 SSL 憑證。匯出過程會建立稱為 CAcert.pem.txt 的檔案。請使用 .pem 副檔名將此檔案更名（例如，CAcert.pem）。將此 .pem 檔案以電子郵件方式傳送給您的使用者（請注意，您的使用者必須能在行動裝置上存取電子郵件）。確保將下列對使用者的指示包含在電子郵件的內文中。針對最終使用者的指示：開啓此電子郵件的 .pem 附件。在安裝設定檔頁上，選取安裝，然後再次選取安裝以確認。在進行這些變更後，嘗試在行動裝置上登入會議應用程式。

未受信任的連線

問題 您收到未受信任的連線訊息。用戶端可能無法使用其信任存放區來驗證 Cisco WebEx Meetings Server 憑證。Microsoft Internet Explorer 使用作業系統信任存放區。Mozilla Firefox 使用其專屬的內建信任存放區。若要檢視 Windows 信任的根憑證，請轉至：<http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc754841.aspx>。

可能的原因 系統使用自我簽署憑證。會發生這種情況可能是因為系統是新安裝的，或客戶擁有現有的憑證但執行了使該憑證失效的作業，系統在其所在位置生成了自我簽署憑證。

解決方案 從知名的憑證授權單位購買憑證，然後將其上傳至系統。「知名」表示憑證授權單位的根憑證位於您所有瀏覽器的信任存放區。

可能的原因 用戶端不信任 Cisco WebEx Meetings Server 憑證的簽發者。

- 解決方案** 確定憑證的簽發者位於您用戶端的信任存放區。尤其是，如果您使用私人或內部憑證授權單位，應負責將其根憑證分發至您的所有用戶端，或由各個用戶端手動新增。
- 解決方案** 將中繼憑證上傳至 Cisco WebEx Meetings Server。有時候，憑證的簽發者是不知名的中繼憑證授權單位，但其簽發者是知名的根憑證授權機構。您可以將中繼憑證分發給所有用戶端，或將其連同終端實體憑證上傳至 Cisco WebEx Meetings Server。



第 3 章

Cisco Jabber

本章包含與 Cisco Jabber 相關的疑難排解主題。

- [無法使用 Cisco Jabber 連線至 WebEx 會議, 第 11 頁](#)

無法使用 Cisco Jabber 連線至 WebEx 會議

問題 我使用 Cisco Jabber 連線至 WebEx 會議時遇到問題。

可能的原因 Cisco Unified Communications Manager IM and Presence Server 或 Cisco Unified Presence Server 未針對 Cisco Jabber 整合正確設定，或使用者已輸入不正確的網站 URL 或使用者憑證。

- 解決方案** 管理員應檢查連接埠 443 是否處於開啓狀態。Cisco Jabber 透過此連接埠連線至 Cisco WebEx Meetings Server。

- 解決方案** 管理員應確保 Cisco Unified Communications Manager IM and Presence Server 或 Cisco Unified Presence Server 已正確設定，且每位使用者具有會議設定檔。管理員將網站 URL 新增至 Presence Server 上的會議伺服器設定，然後將該伺服器設定新增至會議設定檔。然後，管理員可以將使用者與該會議設定檔相關聯。在 Cisco Jabber 連線至 Presence Server 時，會收到來自會議設定檔的詳細資訊。如需詳細資訊，請參閱在 [Cisco Communications Manager IM and Presence Server](#) 上設定會議或在 [Cisco Unified Presence Server](#) 上設定會議（視您使用的 Presence Server 而定）。

- 解決方案** 驗證 Jabber for Windows 正常作業。如需 Windows 版 Jabber 的相關資訊，請參閱 [Windows 版 Jabber 文件](#)。

- 解決方案** 使用者應與管理員確認，他們使用的網站 URL 和認證是正確的。管理員可以參照使用者的會議設定檔來驗證使用者認證。



第 4 章

災害復原

本章包含有關災害復原的疑難排解主題。

- [在雙資料中心系統上執行災害復原之後，音訊會議無法工作](#), 第 13 頁

在雙資料中心系統上執行災害復原之後，音訊會議無法工作

問題 在安全通信會議系統上，於雙資料中心系統上執行災害復原之後音訊會議無法工作。

可能的原因 您的 CUCM SIP 主幹設定必須更新。執行災害復原程序之前，使用 X.509 SIP 主幹安全設定檔設定應用點和負載平衡點 SIP 主幹。在第一個資料中心上，使用該資料中心內的 X.509 SIP 主幹安全設定檔設定 SIP 主幹。在第二個資料中心上，使用該資料中心內的 X.509 SIP 主幹安全設定檔設定 SIP 主幹。每一個 SIP 主幹安全設定檔皆由其 URL 指定。災害復原之後，復原的第二個資料中心將被指派為第一個資料中心的 SIP 主幹安全設定檔 URL。這會導致您的音訊會議功能故障。如需災害復原之前這兩個資料中心的必要設定資訊，請參閱下表。

表 1: 災害復原之前的第一個資料中心設定

SIP 主幹	SIP 主幹安全設定檔: X.509 主體名稱
第一個資料中心上負載平衡點的 SIP 主幹	第一個資料中心的網站 URL (FQDN 格式)
第一個資料中心上應用點的 SIP 主幹	第一個資料中心的網站 URL (FQDN 格式)

表 2: 災害復原之前的第二個資料中心設定

SIP 主幹	SIP 主幹安全設定檔: X.509 主體名稱
第二個資料中心上負載平衡點的 SIP 主幹	第二個資料中心的網站 URL (FQDN 格式)
第二個資料中心上應用點的 SIP 主幹	第二個資料中心的網站 URL (FQDN 格式)

解決方案 啟動 CUCM，並將第二個資料中心的 SIP 主幹安全設定檔變更爲「X.509 主旨」欄位中第一個資料中心的 URL。如需災難復原之後第二個資料中心的必要設定資訊，請參閱下表。如需災難復原的相關資訊，請參閱《Cisco WebEx Meetings Server 管理指南》中的「使用災難復原功能」章節。如需設定 CUCM 的相關資訊，請參閱《Cisco WebEx Meetings Server 規劃指南》中的「設定 Cisco Unified Communications Manager (CUCM)」章節。

表3: 災難復原之後的第二個資料中心設定

SIP 主幹	SIP 主幹安全設定檔: X.509 主體名稱
第二個資料中心上負載平衡點的 SIP 主幹	第一個資料中心的網站 URL (FQDN 格式)
第二個資料中心上應用點的 SIP 主幹	第一個資料中心的網站 URL (FQDN 格式)



第 5 章

下載應用程式

本章包含有關下載應用程式（包括「Cisco WebEx 生產力工具」，Meetings 應用程式及網路型錄製檔播放程式）的疑難排解主題。

- 使用 Firefox 和 Chrome 無法自動登入下載的生產力工具, 第 15 頁
- 使用生產力工具登入 SSO 網站失敗, 第 16 頁
- Cisco WebEx Meetings 因 Java 問題無法啟動, 第 16 頁
- 安裝應用程式時收到錯誤 1316, 第 16 頁

使用 Firefox 和 Chrome 無法自動登入下載的生產力工具

問題 如果使用者從 Internet Explorer 下載「WebEx 生產力工具」，「WebEx 助理」應用程式中會預先填入 WebEx 網站 URL，因而簡化最終使用者的登入過程。但是，在 Mozilla Firefox 和 Google Chrome 下，此功能無法使用。

- 可能的原因 當使用者使用 Internet Explorer 下載「WebEx 生產力工具」時，「WebEx 助理」能夠從 Internet Explorer 瀏覽器快取讀取瀏覽器 Cookie，以讓它快速識別 WebEx 網站，並在登入螢幕中預先填入該資訊。
- 可能的原因 如果使用者使用 Internet Explorer 以外的瀏覽器下載「生產力工具」，「WebEx 助理」無法讀取 Cookie 資訊，因為這些瀏覽器會以加密模式儲存 Cookie，因此 WebEx 助理這樣的應用程式無法對其進行存取。

- 1 **解決方案** 當使用者從下載頁起始「WebEx 生產力工具」下載時，會向使用者提供如何手動登入「WebEx 助理」的相關明確指示。
- 2 **解決方案** 如果您的使用者無法完成上述步驟，建議將無訊息安裝程式推送至最終使用者的桌面。您可以在 WebEx 網站 URL 中預先填入其中一個安裝開關作為無訊息安裝的一部分。如需相關資訊，請參閱《Cisco WebEx Meetings Server 部署指南》。

使用生產力工具登入 SSO 網站失敗

問題 您嘗試使用「生產力工具」登入 SSO 設定網站，但登入嘗試失敗。

可能的原因 您的 IdP 登入可能不支援 Internet Explorer 6。

解決方案 將下列內容新增至您的登錄檔，然後嘗試使用「生產力工具」重新登入。

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

Cisco WebEx Meetings 因 Java 問題無法啟動

問題 當使用者使用 Cisco Any-Connect VPN Client 連線至其公司內部網路時，在 Windows 上啟動 Cisco WebEx Meetings 應用程式會出現間歇性的失敗。只有在使用者首次嘗試加入會議時試圖下載和安裝 Cisco WebEx Meetings 應用程式的情況下才會出現此故障。當使用者的個人電腦上安裝此應用程式後，將不會再發生此問題。

問題 當使用者嘗試在未開啓 VPN 的情況下（假定 WebEx 網站已啓用公開存取）加入會議時，不會發生此問題。

可能的原因 您的使用者使用的是過時的 Java 版本。

解決方案 將您的最終使用者 Windows 桌面更新為最新的 Java 版本。如果仍然無效，建議您告知使用者從下載頁手動安裝 Cisco WebEx Meetings 應用程式。或者，使用者可以在首次嘗試加入會議時下載 Cisco WebEx Meetings 應用程式。這些解決方法均假定您組織中的使用者個人電腦具有管理員特權。如果您沒有管理員特權，可以使用下載頁上提供的安裝檔案，將 Cisco WebEx Meetings 應用程式推送至使用者的個人電腦。

安裝應用程式時收到錯誤 1316

問題 您正在安裝其中一個應用程式下載項（Cisco WebEx Meetings、生產力工具或網路型錄製檔播放程式），安裝過程停止，您收到錯誤 1316。

可能的原因 您嘗試安裝目前已安裝的相同應用程式版本，但安裝程式名稱不同。

解決方案 嘗試下列動作之一，以修正問題：

- **解決方案** 取得與系統上目前的版本相同的安裝程式，但先變更錯誤訊息中顯示的名稱，然後再嘗試重新安裝它。將您修改後的安裝程式複製到錯誤訊息顯示的路徑中。

- **解決方案** 解除安裝現有的應用程式，然後重新安裝。



第 6 章

電子郵件

本章包含有關電子郵件的疑難排解主題。

- [管理員和使用者未收到電子郵件, 第 19 頁](#)
- [具有 TLS 型驗證的系統上的 SMTP 電子郵件伺服器問題, 第 19 頁](#)

管理員和使用者未收到電子郵件

問題 管理員和使用者未收到電子郵件。

可能的原因 您的 SMTP 主機名稱可能設定錯誤。

可能的原因 您的 SMTP 伺服器可能當機。

可能的原因 SMTP 伺服器電子郵件請求可能被封鎖。

解決方案 確定您的 SMTP 主機名稱已正確設定。如果未正確設定，請將您的系統置於維護模式下，並更正 SMTP 資訊，儲存您的變更，然後關閉維護模式。系統重新啟動後，狀態應該是 UP（正常）。如需其他資訊，請參閱《管理指南》中的「設定 SMTP 伺服器」。

解決方案 檢查日誌，判定 SMTP 伺服器電子郵件請求是否遭封鎖。修復 SMTP 伺服器問題或指定不同的 SMTP 伺服器。

解決方案 您可以選取使用者 > 傳送電子郵件給使用者，然後將電子郵件傳送給主持人來測試電子郵件。

具有 TLS 型驗證的系統上的 SMTP 電子郵件伺服器問題

問題 我的 SMTP 電子郵件伺服器無法運作。

可能的原因 TLS 已啟用，且您的自我簽署憑證未被系統接受為有效。

解決方案 這是已知限制。您無法將郵件伺服器設定為使用已啟用 TLS 的自我簽署憑證。



第 7 章

安裝與部署

本章包含有關安裝與部署問題的疑難排解主題。

- 在您的系統中使用正向 Proxy, 第 21 頁
- 在您的系統中使用反向 Proxy, 第 22 頁
- 自動部署失敗原因 `error.deploy_summary.353`, 第 22 頁
- `error.deploy_summary.363` 的自動部署失敗和 `error.deploy_summary.365` 的自動部署失敗, 第 23 頁
- 最終使用者下載頁在完成更新後損壞, 第 23 頁
- 產品版本不受支援而無法安裝 Cisco WebEx Meetings Server, 第 23 頁
- Microsoft Internet Explorer 8.0 中的 WebEx Meetings 外掛程式安裝, 第 23 頁

在您的系統中使用正向 Proxy

雖然我們不建議在用戶端軟體（在使用者桌面上執行）和後端系統伺服器之間使用中間網路元素，例如，正向 Proxy，但我們並不禁止您搭配系統使用它們。建議您盡量減少此類元素，因為每個中間網路元素都可能造成網路延遲。對於 Cisco WebEx 會議中某些對延遲較為敏感的部分（包括 WebEx 視訊、使用電腦進行語音連線及螢幕共用），此類延遲會導致使用者體驗變差。中間元素可能會以無法預知的方式影響各網路封包的內容，因而中斷這些功能。

如果您的最終使用者經歷上述問題，強烈建議您從系統中移除中間網路元素，然後檢查問題是否已解決。



附註

使用正向 Proxy 可能會干擾服務品質 (QoS) 功能。

效能考量

Proxy 不應變更網路流量或增加系統中整體資料流延遲。

- 正向 Proxy 延遲應小於 10 ms，才能處理封包。讓檢查封包內容的這些正向 Proxy 在 10 ms 以內處理封包並不容易。長時間的延遲會對使用者的會議音訊、視訊及資料共用品質體驗產生不利影響。此外，還會因較長的來回時間 (RTT) 影響用戶端與伺服器之間的傳輸量。
- 如果虛擬機器和用戶端之間有一個以上的正向 Proxy，則應控制總延遲時間。

功能性

- 如果正向 Proxy 中使用快取機制（例如，cookie 快取），可能會破壞系統的功能。在此情況下，建議您停用快取，儘管這樣會影響正向 Proxy 的效能。
- 正向 Proxy 應關閉使用者層級的驗證。
- 如果正向 Proxy 與 Cisco WebEx Meetings Server 系統之間的連線繞過了系統的網際網路反向 Proxy（針對「內部」使用者），則正向 Proxy 必須容許系統重新導向系統虛擬機器之間的 https 連線，每個連線都有其自己的 https URL。如果 Cisco WebEx Meetings Server 網際網路反向 Proxy 位於正向 Proxy 與內部虛擬機器之間，則此重新導向不會向正向 Proxy 顯示。

支援的 Proxy

- http
- SOCKS v4



附註 不支援 SOCKS v5

在您的系統中使用反向 Proxy

只有本產品所提供的「網際網路反向 Proxy」可用於此系統。不支援其他供應商以任何方式提供的「網際網路反向 Proxy」或網路負載平衡器。本產品隨附的「網際網路反向 Proxy」經過最佳化，可處理外部使用者從網際網路加入會議時產生的即時網路、音訊和資料共用流量。

自動部署失敗原因 **error.deploy_summary.353**

問題 使用者在自動部署期間收到下列錯誤：

錯誤： error.deploy_summary.353 = 用於部署虛擬機器的映像可能已損毀。請獲取 OVA 檔案的新副本並再次部署所有虛擬機器。

可能的原因 先前下載的 OVA 已損毀。

- **解決方案** 請檢查以判定從 Cisco 下載的 OVA 是否包含正確的總和檢查。

- **解決方案** 確定正在部署新虛擬機器的資料存放區可以使用，且目前未執行任何應用程式。

•**解決方案** 確定 VMware vCenter 中未出現任何儲存體警報。

error.deploy_summary.363 的自動部署失敗和 error.deploy_summary.365 的自動部署失敗

問題 您收到下列兩則錯誤訊息之一：error.deploy_summary.363 的自動部署失敗或 error.deploy_summary.365 的自動部署失敗

可能的原因 您無法部署至選取的虛擬機器。

解決方案 選取**重新開始**以重新啟動部署。

最終使用者下載頁在完成更新後損壞

問題 最終使用者無法存取下載連結。

可能的原因 靜態資源會被快取以提升網頁效能。但是，最終使用者可能使用的是舊版本的網路瀏覽器。Javascript 檔案可能已被快取，而這些檔案是從您的本機載入，而不是從伺服器載入。

解決方案 使用者應清除其瀏覽器快取，並嘗試重新存取下載頁。

產品版本不受支援而無法安裝 Cisco WebEx Meetings Server

問題 無法在我的虛擬機器上安裝 Cisco WebEx Meetings Server。

可能的原因 您的 VMware ESXi 版本不受支援。

解決方案 確定您使用的是 VMware ESXi 5.0 或 5.1。不支援 V4.x 版。

Microsoft Internet Explorer 8.0 中的 WebEx Meetings 外掛程式安裝

問題 您收到一則錯誤訊息，指出在嘗試安裝 Meetings 用戶端時，安裝不成功。

可能的原因 您嘗試在其中安裝軟體的電腦沒有管理員特權。

解決方案 確保電腦已安裝最新版本的 Cisco WebEx Meetings Server。檢查電腦是否具有 Windows 管理員特權。如果沒有，則是它導致錯誤訊息及安裝失敗。如果可能，請取得管理員特權。確保 IE 8.0「安全性設定」設定為「立即可用」預設值，方法是選取控制台 > 網際網路選項 > 進階 > 重設。

如果上述方法都無法解決問題，您必須使用「Windows 登入」腳本或類似方法將 MSI 安裝程式推送至最終使用者桌面。您可以從 Cisco WebEx Meetings Server 管理網站存取 Meetings 的 MSI 封裝、生產力工具及其他應用程式。選取設定 > 下載。如需相關資訊，請參閱《Cisco WebEx Meetings Server 規劃指南》中的「下載和大規模部署應用程式」。如果上述程序都不能解決問題，請聯絡 Cisco TAC 以取得進一步協助。



第 8 章

授權

- 在高可用性容錯移轉後，您的系統啟動免費試用模式，第 25 頁
- 出現免費試用警告訊息，第 25 頁
- 您的授權使用量已超出已購買授權數，第 26 頁
- 您的授權使用量已超出已購買授權數且您的系統已停用，第 26 頁
- 您收到授權無效電子郵件，第 26 頁
- 您收到無效的授權電子郵件且您的系統已停用，第 26 頁
- 您無法從 Cisco WebEx Meetings Server 存取 Cisco Enterprise License Manager (ELM)，第 27 頁
- 在多個瀏覽器視窗開啓時授權安裝失敗，第 27 頁
- 管理授權按鈕已停用，第 27 頁
- 授權過期警告訊息，第 27 頁

在高可用性容錯移轉後，您的系統啟動免費試用模式

問題 在高可用性容錯移轉後，您的系統啟動免費試用模式，為您提供 180 天時間來還原 Enterprise License Manager (ELM) 的連線。

可能的原因 ELM 僅在主系統上執行。在容錯移轉後，您的高可用性系統無法與 ELM 連線。

解決方案 使用 VMware vCenter 重新啟動您的主系統。在重新啟動過程中，您的系統應會自動重新連線至 ELM。在重新啟動完成後，如果您仍然無法與 ELM 連線，請聯絡 Cisco TAC 以取得其他協助。

出現免費試用警告訊息

問題 您的系統指示其正以免費試用模式在您的管理網站上執行。

可能的原因 部署系統之後，系統自動處於免費試用模式。

解決方案 安裝授權以結束免費試用模式。如需相關資訊，請參閱線上說明及管理指南中的「管理授權」小節。

您的授權使用量已超出已購買授權數

問題 您收到授權數超出的電子郵件。

可能的原因 您的授權使用量超出已購買授權數。

解決方案 請聯絡 Cisco 銷售代表和購買足夠數目的授權，以將使用量控制在已安裝的授權數之內。

您的授權使用量已超出已購買授權數且您的系統已停用

問題 您收到一封電子郵件，指出由於授權數超出狀況，您的系統已停用。

可能的原因 您已超出已安裝的授權數超過六個月。

解決方案 請聯絡 Cisco 銷售代表和購買足夠數目的授權，以將使用量控制在已安裝的授權數之內。

您收到授權無效電子郵件

問題 您收到一封電子郵件，指出您的系統使用無效的授權進行作業。

可能的原因 您的系統無法與「授權伺服器 (ELM)」進行通訊。如果您的系統設定為高可用性，您的主系統不在使用中，且使用的是容錯移轉系統，則系統無法與「授權伺服器」進行通訊。

解決方案 使用 VMware vCenter 重新啟動您的主系統。在重新啟動過程中，您的系統應會自動重新連線至 ELM。在重新啟動完成後，如果您仍然無法與 ELM 連線，請聯絡 Cisco TAC 以取得其他協助。

您收到無效的授權電子郵件且您的系統已停用

問題 您收到一封電子郵件，指出您的系統已停用，因為您已使用無效的授權進行作業超過六個月。

可能的原因 您的系統無法與「授權伺服器 (ELM)」進行通訊。如果您的系統設定為高可用性，您的主系統不在使用中，且使用的是容錯移轉系統，則系統無法與「授權伺服器」進行通訊。

解決方案 使用 VMware vCenter 重新啟動您的主系統。在重新啟動過程中，您的系統應會自動重新連線至 ELM。在重新啟動完成後，如果您仍然無法與 ELM 連線，請聯絡 Cisco TAC 以取得其他協助。

您無法從 Cisco WebEx Meetings Server 存取 Cisco Enterprise License Manager (ELM)

問題 管理員無法從 Cisco WebEx Meetings Server 存取 ELM。

可能的原因 在部署期間，使用不常用的頂層網域類型（如「.infra」）設定管理 URL。

解決方案 使用常用的頂層網域類型（如「.com.」）。這是已知問題，將在 Cisco WebEx Meetings Server 的未來發行版中解決。

在多個瀏覽器視窗開啟時授權安裝失敗

問題 授權安裝失敗。

可能的原因 您的「管理網站」和「ELM 管理」頁在兩個不同的瀏覽器視窗上開啟，而它們都共用同一個管理網站 URL。

解決方案 確定管理標籤已關閉，然後再次按一下「安裝」按鈕。登入管理網站。選取系統，然後選取「授權」區段中的檢視更多。選取管理授權以開啟 ELM 頁。關閉顯示使用者授權頁的原始瀏覽器視窗。選取 ELM 頁上的安裝授權檔案，然後繼續授權安裝。如需相關資訊，請參閱《Cisco WebEx Meetings Server 管理指南》中的「管理授權」。

管理授權按鈕已停用

問題 使用者授權頁上的管理授權按鈕已停用。

可能的原因 在高可用性環境中，您的管理網站在次要虛擬機器上執行。

解決方案 判定您的管理網站在次要虛擬機器上執行的原因。修正主系統，並從 VMware vCenter 重新啟動它。您的系統在重新啟動後應能正常運作。

授權過期警告訊息

問題 您收到授權過期警告訊息。

可能的原因 您的系統版本與授權版本不相符。

解決方案 確定您安裝了最新版本的授權。



第 9 章

維護模式

本章包含有關維護模式問題的疑難排解主題。

- [您關閉維護模式後「重新開機」訊息未消失, 第 29 頁](#)
- [開啟或關閉維護模式的請求遭拒, 第 29 頁](#)

您關閉維護模式後「重新開機」訊息未消失

問題 關閉維護模式後，「重新開機」訊息未消失，且您的瀏覽器未將您重新導向至「管理」登入頁。

可能的原因 不確定。這是已知的問題。

解決方案 手動輸入管理網站 URL，以進入登入頁。

開啟或關閉維護模式的請求遭拒

問題 您的開啟或關閉維護模式的請求遭拒。

可能的原因 您選取開啟維護模式或關閉維護模式按鈕的速度過快。

解決方案 請等候幾秒再選取開啟維護模式或關閉維護模式。

可能的原因 已發生改變系統的變更（例如，新增或移除高可用性系統）。

解決方案 請等候 30 秒再選取開啟維護模式或關閉維護模式。



第 10 章

錄製檔

本章包含有關錄製檔問題的疑難排解主題。

- [Java 版本不受支援因而無法開始或加入會議或檢視錄製檔, 第 31 頁](#)
- [主持人錄製檔頁上缺少會議錄製檔, 第 31 頁](#)
- [按下錄製按鈕顯示伺服器連線錯誤, 第 32 頁](#)
- [無法新增儲存伺服器, 第 32 頁](#)
- [未向主持人顯示會議錄製檔, 第 32 頁](#)
- [錄製按鈕呈灰色, 第 32 頁](#)
- [錄製面板顯示錯誤, 第 33 頁](#)
- [錄製檔頁上未顯示錄製檔, 第 33 頁](#)

Java 版本不受支援因而無法開始或加入會議或檢視錄製檔

問題 使用者無法開始或加入會議，或無法在任何瀏覽器上檢視錄製檔。

可能的原因 使用者所用的 Java 版本不受支援。

解決方案 如果您使用的是 Microsoft Internet Explorer，請啟用 ActiveX 或安裝高於 1.6.034 或 1.7.06 的 Java。如果您使用的是 Mozilla Firefox 或 Google Chrome，請安裝高於 1.6.034 或 1.7.06 的 Java，或下載並手動安裝 Cisco WebEx Meetings 或網路型錄製檔播放程式用戶端。然後嘗試重新開始或加入會議，或檢視錄製檔。

主持人錄製檔頁上缺少會議錄製檔

問題 儘管主持人已啟用會議錄製，但任何主持人的錄製檔頁上都未列出會議錄製檔。

可能的原因 在儲存伺服器設定頁上，Cisco WebEx Meetings Server 指向的特定掛接點的儲存伺服器上可能出現權限問題（在管理網站選取系統 > 伺服器 > 儲存伺服器）。

解決方案 這是已知的問題。

按下錄製按鈕顯示伺服器連線錯誤

問題 當會議主持人嘗試按一下會議室內的錄製按鈕時，會議用戶端彈出一則錯誤訊息，指出無法連線至錄製伺服器。

可能的原因 Cisco WebEx Meetings Server Tomcat 使用者無法寫入至掛接點。

解決方案 如果儲存伺服器在 Linux 作業系統上執行，則使用 `chmod -R 777 <mount-point-directory>` 將 NAS 掛接點上的特權更新為 777。然後嘗試重新將 NAS 伺服器連接至 Cisco WebEx Meetings Server。

無法新增儲存伺服器

問題 您無法新增儲存伺服器。

可能的原因 Cisco WebEx Meetings Server Tomcat 使用者無法寫入至掛接點。

解決方案 如果儲存伺服器在 Linux 作業系統上執行，則使用 `chmod -R 777 <mount-point-directory>` 將 NAS 掛接點上的特權更新為 777。然後嘗試重新將 NAS 伺服器連接至 Cisco WebEx Meetings Server。

未向主持人顯示會議錄製檔

問題 錄製的會議結束超過 10 分鐘後，會議主持人仍沒有在錄製檔頁上看見會議錄製檔。

可能的原因 您的 NBR WSS 對儲存伺服器沒有讀取/寫入檔案的特權。

解決方案 如果您使用的是 Linux 儲存伺服器，請輸入下列指令：`chmon -R 777 mount point directory`。如果您想要恢復錄製檔頁上未生成的會議錄製檔，請聯絡 TAC。

錄製按鈕呈灰色

問題 會議主持人無法錄製會議，因為錄製按鈕是灰色的。

可能的原因 NAS 未連線 Cisco WebEx Meetings Server。

解決方案 登入管理網站，選取系統 > 伺服器，選取新增儲存伺服器鏈結，並指定 NFS 伺服器和掛接點。例如，170.70.80.90:/通往伺服器上的掛接點的路徑。

可能的原因 Cisco WebEx Meetings Server 上未啟用錄製檔。

解決方案 登入管理網站，選取設定 > 會議，然後勾選「參加者特權」下的錄製方塊。

可能的原因 您儲存伺服器的使用已達到管理網站警報頁上規定的限制。

解決方案 確定警報頁上正在監控 NAS 上的儲存容量。登入管理網站，選取儀表板 > 警報，選取編輯鏈結，勾選儲存體選項，將儲存體限制的滑桿拖曳在儀表板上的編輯警報頁上，然後選取儲存。或者，您可以從儲存伺服器掛接點刪除檔案，以建立更多空間。

可能的原因 您的儲存伺服器已停止或 NAS 上的 NFS 服務已停止或重新啟動，導致 Cisco WebEx Meetings Server 無法存取掛接點。

解決方案 登入管理網站並選取系統 > 伺服器 > 儲存伺服器，然後重新設定 NAS。

錄製面板顯示錯誤

問題 會議錄製一段時間之後，錄製程式面板顯示錯誤。當您將滑鼠移至面板上時，會顯示音訊或視訊錯誤。

可能的原因 Cisco WebEx Meetings Server Tomcat 使用者無法寫入至掛接點。

解決方案 確定掛接點可存取，且 Cisco WebEx Meetings Server 可對其進行寫入。

錄製檔頁上未顯示錄製檔

問題 儘管主持人已啟用會議錄製，但任何主持人的錄製檔頁上都未顯示錄製檔。

可能的原因 您系統指向之特定掛接點的儲存伺服器上出現權限問題。

解決方案 登入管理網站並選取系統 > 伺服器 > 儲存伺服器設定。確定權限設定正確。



第 11 章

伺服器

本章包含有關電子郵件和儲存伺服器的疑難排解問題。

- [管理員電子郵件使用底線字元時 SMTP 傳送失敗, 第 35 頁](#)
- [外部伺服器連線問題, 第 35 頁](#)
- [虛擬機器上 NTP 佈建的時間未同步, 第 36 頁](#)
- [您的儲存伺服器未備份您的系統或錄製檔, 第 36 頁](#)

管理員電子郵件使用底線字元時 SMTP 傳送失敗

問題 使用者傳送電子郵件給管理員，電子郵件會因無法遞送而退回。

可能的原因 電子郵件地址不支援底線字元。

解決方案 傳送電子郵件給管理員時，請勿使用底線字元或其他不支援的字元。

外部伺服器連線問題

問題 管理員和使用者未收到系統傳送的電子郵件。

可能的原因 您系統指向之特定掛接點的儲存伺服器上可能出現權限問題（登入管理網站並選取系統 > 伺服器 > 儲存伺服器）。

- 1 解決方案** 確定來自相關 Cisco WebEx Meetings Server 的 **sendmail** 請求未遭封鎖。
- 2 解決方案** 將您的系統置於維護模式，然後在管理網站上更正 SMTP 資訊。儲存您的變更，然後將系統退出維護模式。系統重新啟動完成後，狀態應指示為正常運作。
- 3 解決方案** 修復 SMTP 伺服器問題或指定不同的 SMTP 伺服器，以與您的系統正確搭配運作。

虛擬機器上 NTP 佈建的時間未同步

問題 使用者登入後，頁面頂部會立即顯示 NTP 警示。每台虛擬機器上 NTP 佈建的時間出現 3 分鐘或更長時間的不同步。

可能的原因 虛擬機器上 NTP 佈建的時間出現 3 分鐘或更長時間的不同步。

- 1 解決方案** 等候以查看時間同步後訊息是否消失。
- 2 解決方案** 確認 ESXi 主機已設定正確的 DNS 資訊，且可以存取 NTP 主機。如需相關資訊，請參閱 VMware vSphere 文件。

您的儲存伺服器未備份您的系統或錄製檔

問題 您的儲存伺服器未備份您的系統或會議錄製檔。

可能的原因 您的儲存伺服器無法連線系統上的虛擬機器。

解決方案 使用 VMware vSphere 設定您的防火牆設定。如需相關資訊，請參閱《Cisco WebEx Meetings Server 規劃指南》的「您的部署需要的網路變更」章節。

可能的原因 儲存伺服器當機。沒有連線伺服器。

解決方案 驗證是否可從 Cisco WebEx Meetings Server 之外存取儲存伺服器。驗證儲存伺服器是否已開啓電源。驗證儲存伺服器是否有網路連線。驗證是否可從非 Cisco WebEx Meetings Server 機器掛載/存取。驗證儲存伺服器是否未裝滿。



第 12 章

登入與會議問題

本章包含有關登入與會議問題的疑難排解主題。

- [帳戶啟動失敗, 第 38 頁](#)
- [從 Microsoft Internet Explorer 匯入 Cookie 後發生自動登入問題, 第 38 頁](#)
- [瀏覽器相容性問題, 第 38 頁](#)
- [無法連線至 WebEx 網站或管理網站, 第 39 頁](#)
- [Java 版本不受支援因而無法開始或加入會議或檢視錄製檔, 第 39 頁](#)
- [升級後轉寄的會議邀請無法運作, 第 39 頁](#)
- [使用應用程式或桌面共用時圖形品質降低, 第 39 頁](#)
- [會議頁未顯示在主持人之前加入會議, 第 40 頁](#)
- [在主持人會議狀態不正確之前加入, 第 40 頁](#)
- [收到會議問題電子郵件, 第 40 頁](#)
- [會議參加者無法撥出電話, 第 40 頁](#)
- [一天和一週圖表上的會議趨勢資料晚了一小時, 第 41 頁](#)
- [由於 ActiveTouch General Plugin Container 處於非使用中狀態, 在 Mozilla Firefox 和 Google Chrome 上啟動會議時發生問題, 第 41 頁](#)
- [嘗試啟動或加入會議時, 停滯在「請稍候」頁, 第 41 頁](#)
- [使用者無法主持或出席會議, 第 42 頁](#)
- [無法開始會議, 第 42 頁](#)
- [以大小寫混合輸入了 URL, 第 42 頁](#)
- [使用者無法存取產品, 第 42 頁](#)
- [使用者從音訊會議中斷, 第 43 頁](#)
- [會議於特定時間結束時, WBX*INPROGRESSMEETING 表格未記錄資料, 第 43 頁](#)

- [Cisco WebEx Meetings 因 Java 問題無法啟動, 第 43 頁](#)
- [超過最大會議容量, 第 44 頁](#)

帳戶啟動失敗

問題 管理員或使用者收到通知，其帳戶已啟動，但他無法登入帳戶。

可能的原因 帳戶啟動期間已過期。在啟動帳戶後，在帳戶停用之前，管理員有兩天時間，最終使用者有三天時間來登入。

解決方案 移至登入頁，然後選取忘記密碼鏈結以重設您的帳戶。收到重設密碼電子郵件時，遵循指示以重設密碼並登入您的帳戶。

從 Microsoft Internet Explorer 匯入 Cookie 後發生自動登入問題

問題 在 Microsoft Internet Explorer 上登入 Cisco WebEx Meetings Server 後，使用者勾選「記住我」選項。如果使用者然後安裝 Mozilla Firefox 並從 Internet Explorer 匯入所有 cookie，則無論使用者何時啟動 Firefox，即使在手動登出後，都會導致使用者自動登入。如果管理員變更管理網站上的驗證金鑰或升級至新版本，即使使用者在上次登入 Cisco WebEx Meetings Server 時已勾選「記住我」，在啟動 Firefox 時都會導致使用者始終登出網站。

可能的原因 從 Internet Explorer 匯入 cookie 時，Firefox 會在 cookie 網域名稱之前新增「.」。

解決方案 讓使用者手動清除其 Firefox cookie。

瀏覽器相容性問題

問題 您是使用列為與此產品相容的 Internet Explorer 瀏覽器，但卻收到訊息聲明您的瀏覽器不相容。

可能的原因 系統上的群組策略會導致瀏覽器宣告其為 Internet Explorer 6，而非 Internet Explorer 8。

解決方案 如果您是針對 Windows XP（搭配 Service Pack 3）使用 Internet Explorer 8，則不相容訊息為假訊息，您可以將其忽略。您可以透過變更相容性設定來阻止系統傳送此訊息。在 Internet Explorer 8 中，選取工具 > 相容性檢視設定。從您已新增至「相容性檢視」的網站清單中，移除您 Cisco WebEx Meetings Server 的網域名稱（如有出現）。

無法連線至 WebEx 網站或管理網站

問題 您無法使用需要 SSL 3.0 的瀏覽器連線至您的 WebEx 網站或管理網站。

可能的原因 FIPS 已啟用，其會封鎖 SSL 3.0。

解決方案 停用 FIPS。

Java 版本不受支援因而無法開始或加入會議或檢視錄製檔

問題 使用者無法開始或加入會議，或無法在任何瀏覽器上檢視錄製檔。

可能的原因 使用者所用的 Java 版本不受支援。

解決方案 如果您使用的是 Microsoft Internet Explorer，請啟用 ActiveX 或安裝高於 1.6.034 或 1.7.06 的 Java。如果您使用的是 Mozilla Firefox 或 Google Chrome，請安裝高於 1.6.034 或 1.7.06 的 Java，或下載並手動安裝 Cisco WebEx Meetings 或網路型錄製檔播放程式用戶端。然後嘗試重新開始或加入會議，或檢視錄製檔。

升級後轉寄的會議邀請無法運作

問題 使用者排定會議，然後將邀請轉寄至其他參加者。參加者最初可以使用轉寄的電子郵件參加會議，但在系統升級後，嘗試參加會議時，參加者會收到錯誤訊息「該會議不存在或已結束」。

可能的原因 升級程序會使會議無效。

解決方案 執行系統升級後，通知您的使用者必須重新排定所有會議。視需要轉寄會議電子郵件。

使用應用程式或桌面共用時圖形品質降低

問題 當我使用應用程式共用或桌面共用功能時，我的圖形品質降低。

可能的原因 當系統使用應用程式共用或桌面共用功能時，Cisco WebEx Meetings Server 自動停用特定圖形設定，包括 Aero 模式和 Clear-True 類型。

解決方案 此功能如期運作。停止使用應用程式共用或桌面共用功能後，Cisco WebEx Meetings Server 啟用使用這些功能期間停用的任何圖形設定。

會議頁未顯示在主持人之前加入會議

問題 設定啓用「在主持人之前加入」選項的會議沒有顯示在會議頁。

可能的原因 主持人以外的使用者加入了會議，然後在主持人加入之前離開。在「儀表板」和「會議趨勢」頁，此會議將會顯示出來，但沒有任何參加者。

解決方案 這是已知的問題。如果主持人以外的參加者出席會議，並在主持人加入之前離開，則會議頁不會記錄該會議。

在主持人會議狀態不正確之前加入

問題 您已為會議啓用 JMBH（在主持人之前加入會議）和 JTBH（在主持人之前加入通信會議）。會議參加者僅已透過電話加入會議，但「開始」按鈕仍顯示在會議頁上。

解決方案 這是已知的問題。系統將等待主持人在其網路用戶端上啓動會議，或仍使用電話僅加入音訊會議。

收到會議問題電子郵件

問題 您收到指示會議存在問題的電子郵件。

可能的原因 使用者環境中可能有延遲與抖動問題。使用者（包括那些透過虛擬私人網路（VPN）出席會議的使用者）的網路頻寬可能有限。

解決方案 登入管理網站，選取儀表板，然後選取「會議」圖表以查看會議趨勢頁。檢查在「會議警告」發生日期及時間召開的會議。尋找狀態為一般或差的會議。記錄會議主題、主持人及問題，並聯絡主持人判定會議的問題所在。

會議參加者無法撥出電話

問題 會議參加者無法撥出電話。他們收到「無法連線」錯誤。

可能的原因 您的 CUCM 設定未正確配置。

解決方案 檢查「音訊」頁的 CUCM 設定。登入管理網站並選取設定 > 音訊 > **CUCM**。確定您已配置正確的 IP 位址、傳輸及連接埠設定。

一天和一週圖表上的會議趨勢資料晚了一小時

問題 在會議趨勢頁，一天和一週圖表上的資料比 1 - 6 個月圖表上顯示的晚了一小時。

可能的原因 對於一天和一週會議趨勢圖表，未來（已排定）會議資料會每隔 4 小時計算一次。如果您排定會議，系統會以 4 小時為間隔取得會議資訊。

解決方案 這是已知的問題。大多數已排定的會議均為重複會議，我們不想太頻繁地計算資訊，因為這會影響系統效能。

由於 **ActiveTouch General Plugin Container** 處於非使用中狀態，在 **Mozilla Firefox** 和 **Google Chrome** 上啟動會議時發生問題

問題 使用者嘗試使用 Mozilla Firefox 或 Google Chrome 啟動會議，且收到如下錯誤訊息：「啟動您的會議時，我們遇到問題。重新啟動 Web 瀏覽器並再試一次，或從不同的 Web 瀏覽器加入會議。如果問題仍然存在，則請聯絡系統管理員。」您的瀏覽器陷入迴圈中，無法載入 Meeting Center。

可能的原因 使用者已在瀏覽器上停用 ActiveTouch General Plugin Container。

解決方案 在 Mozilla Firefox 上，讓使用者選取工具 > 附加元件 > 外掛程式，啟用 **ActiveTouch General Plugin Container**，重新啟動瀏覽器，然後再次嘗試參加會議。在 Google Chrome 上，讓使用者移至 URL「chrome://plugins」，啟用 **ActiveTouch General Plugin Container**，重新啟動瀏覽器，然後再次嘗試參加會議。

嘗試啟動或加入會議時，停滯在「請稍候」頁

問題 使用者嘗試開始或加入會議時，停滯在「請稍候...」頁。

可能的原因 您使用的是 Mozilla Firefox 18，Firefox 認為 Java 具有潛在的安全性問題，並提醒使用者停用它。使用者選取「永不啟動此網站的外掛程式」。這會導致 Java 停用，從而讓使用者無法使用 Java 開始或加入會議。

解決方案 如果您認為存在 Java 安全性問題，請讓使用者透過頁面上列出的兩種方法之一開始或加入會議：安裝會議應用程式，然後再次開始或加入會議，或選取執行臨時應用程式以開始或加入會議。如果您認為不存在 Java 安全性問題，請讓使用者清除其 cookie，選取始終啟動此網站的外掛程式，然後使用 Java 開始或加入會議。

使用者無法主持或出席會議

問題 使用者無法主持或出席會議。

可能的原因 使用者的 PC 權限受到限制。

解決方案 設定系統，以手動將 Cisco WebEx Meetings 和生產力工具推送至使用者的桌面。選取設定 > 下載，然後選取手動將 **Cisco WebEx Meetings** 和生產力工具推送至使用者的桌面選項。如需相關資訊，請參閱[設定您的下載設定](#)。

無法開始會議

問題 無法開始會議。

可能的原因 您的網路連接埠未正確設定。

解決方案 確定您的防火牆或負載平衡解決方案將請求重新導向至正確的連接埠，以確保一般使用者能夠成功主持和加入會議。

以大小寫混合輸入了 URL

問題 以大小寫混合形式輸入了網站或管理 URL

可能的原因 瀏覽器始終以小寫格式將 URL 傳送至後端，從而導致由於區分大小寫而不相符。

解決方案 必須以小寫格式輸入網站和管理 URL。

使用者無法存取產品

問題 TLS 無法建立。當檢查監聽封包時，顯示 CUCM 在與 Cisco WebEx Meetings Server TLS 信號交換期間，將「不支援的憑證」傳送給 Cisco WebEx Meetings Server。

可能的原因 在 Windows 7 32 位元和 IE 8 環境下，本機安全性設定具有下列選項：使用 FIPS 相容方法於加密，雜湊，以及簽章。選項路徑：gpedit.msc | 電腦設定 | Windows 設定 | 安全性設定 | 本機原則 | 安全性選項。

解決方案 如果 IE 進階設定中已停用 TLSv1.0 選項，則使用者應啓用本機原則。啓用本機原則後，IE 8 將立即運作，且關閉 TLSv1.0。

使用者從音訊會議中斷

問題 使用者從音訊會議中斷。

可能的原因 使用者的網路連線速度慢（幾 KB/秒）。

解決方案 將使用者的網路連線速度增加到 100 KB/秒 或更高，以恢復連線至音訊會議的能力。

會議於特定時間結束時，**WBX*INPROGRESSMEETING** 表格未記錄資料

問題 如果 WebEx 會議於統計的時間戳記（例如，5 分鐘統計的時間戳記為 18:45，按小時統計的時間戳記為 19:00，每日統計的時間戳記為 9/27 00:00）結束，相應的 **WBX*INPROGRESSMEETING** 表格未在每日統計過程通常會擷取的時段擷取資料。

可能的原因 DB 統計工作執行速度比 DB 觸發器工作速度更慢，因而在處理資料時會產生 5 分鐘延遲。

解決方案 目前無解決方法。此問題將在產品修訂版中修復。

Cisco WebEx Meetings 因 Java 問題無法啟動

問題 當使用者使用 Cisco Any-Connect VPN Client 連線至其公司內部網路時，在 Windows 上啟動 Cisco WebEx Meetings 應用程式會出現間歇性的失敗。只有在使用者首次嘗試加入會議時試圖下載和安裝 Cisco WebEx Meetings 應用程式的情況下才會出現此故障。當使用者的個人電腦上安裝此應用程式後，將不會再發生此問題。

問題 當使用者嘗試在未開啓 VPN 的情況下（假定 WebEx 網站已啓用公開存取）加入會議時，不會發生此問題。

可能的原因 您的使用者使用的是過時的 Java 版本。

解決方案 將您的最終使用者 Windows 桌面更新為最新的 Java 版本。如果仍然無效，建議您告知使用者從下載頁手動安裝 Cisco WebEx Meetings 應用程式。或者，使用者可以在首次嘗試加入會議時下載 Cisco WebEx Meetings 應用程式。這些解決方法均假定您組織中的使用者個人電腦具有管理員特權。如果您沒有管理員特權，可以使用下載頁上提供的安裝檔案，將 Cisco WebEx Meetings 應用程式推送至使用者的個人電腦。

超過最大會議容量

問題：

當您嘗試加入 WebEx 會議時，顯示下列錯誤訊息：

由於並行使用者的數量已達到系統限制，您現在無法加入該會議。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。

可能原因：

如果參與者嘗試加入會議且超過系統支援的最大並行使用者數目，則會顯示此錯誤訊息。

解決方案：

WebEx 會議的音訊部分對並行使用者數量沒有限制。最大數量的並行使用者加入 WebEx 會議後，其餘的使用者可以撥入會議並聆聽。但是，超過最大支援使用者數目會導致效能問題。



第 13 章

單一登入

本章包含有關單一登入 (SSO) 問題的疑難排解主題。

- [完成災害復原作業後 SSO 失敗, 第 45 頁](#)
- [SSO 通訊協定錯誤, 第 45 頁](#)
- [SSO 重新導向失敗, 第 46 頁](#)
- [SSO 錯誤碼, 第 47 頁](#)

完成災害復原作業後 SSO 失敗

問題 使用者完成災害復原作業後，SSO 因憑證過期而失敗。

可能的原因 在安裝應用程式之前，已安裝現有 SSO 憑證。

解決方案 完成災害復原作業後重新安裝 SSO 憑證。在災害復原系統上執行復原後，登入管理網站，選取設定 > 安全性 > 憑證 > **SSL 憑證** > **生成 CSR**。在**更多選項**下，選取**下載 CSR**以下載生成的 CSR。使用 CSR 取得新的 SSL 憑證。如需相關資訊，請參閱《管理指南》上的「生成 SSL 憑證」小節。選取設定 > 安全性 > 憑證 > **更多選項**（匯入 SSL 憑證），以匯入新的 SSL 憑證。將相同的 SSL 憑證匯入至網站 URL 轉送方的 ADFS (Active Directory Federation Service)。

SSO 通訊協定錯誤

問題 您收到錯誤訊息「SSO 通訊協定錯誤。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。」

可能的原因 您的 SSO 管理網站或 IdP 設定包含錯誤。

可能的原因 SSO 未啟用。

可能的原因 部分或全部所需的 IdP 屬性未設定：名字、姓氏、電子郵件。

可能的原因 SAML 的 NameID 參數未設定為電子郵件。

解決方案 如果您無法判定 SSO 通訊協定錯誤的原因，請生成日誌，然後聯絡 Cisco TAC 以尋求進一步協助。如果您認為是以上其中一種原因，請確定已設定所需的 IdP 屬性，並確定下列 IdP 屬性已設定為使用者的電子郵件地址：uid、SAML_SUBJECT。

SSO 重新導向失敗

問題 使用者嘗試登入並收到「SSO 重新導向失敗」訊息。使用者被導向至管理員以尋求協助。

可能的原因 使用者帳戶中的 IdP 屬性值已違反帳戶法規。此問題可能會導致以下錯誤訊息出現：

- 可能的原因 SSO 通訊協定錯誤。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。如需相關資訊，請參閱[SSO 通訊協定錯誤, 第 45 頁](#)。
- 可能的原因 系統中找不到使用者帳戶。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 系統中找不到 X.509 憑證。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 X.509 憑證已過期。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 使用者帳戶已被鎖定。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 使用者帳戶已過期。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 使用者帳戶已被停用。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 SAML 判斷提示已過期。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 回應訊息無效。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 自動建立帳戶失敗。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。如需相關資訊，請參閱[自動建立帳戶或自動更新帳戶失敗, 第 57 頁](#)。
- 可能的原因 自動更新帳戶失敗。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。如需相關資訊，請參閱[自動建立帳戶或自動更新帳戶失敗, 第 57 頁](#)。
- 可能的原因 SSO 通訊協定錯誤。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 SAML 判斷提示中找不到使用者名稱。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 僅支援 POST 請求。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 SAML SSO POST 資料不正確。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 Cisco WebEx Meetings Server 憑證尚未匯入 SAML IdP。
- 可能的原因 不允許該網站使用 SSO。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 用於驗證 SAML 判斷提示的 X.509 憑證不正確。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。如需相關資訊，請參閱[驗證 SAML 判斷提示的 X.509 憑證不正確, 第 5 頁](#)。
- 可能的原因 載入設定錯誤。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。

- 可能的原因 NameQualifier 的值與網站 URL 不符。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 無法到達判斷提示方。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 解析 SAML Artifact 失敗。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 無效的 SAML 判斷提示。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 接收者與 webex.com 不相符。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 SAML 判斷提示未被簽署。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 不允許使用者角色登入。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 RequestedSecurityToken 無效。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 數位簽章無效。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 未受信任的簽發者。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 名稱識別元的格式不正確。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 無法生成 AuthnRequest。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 無法生成登出請求。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 InResponseTo 與請求 ID 不相符。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 請求訊息無效。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 自動建立帳戶失敗。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 自動更新帳戶失敗。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 更新使用者特權失敗或不允許使用者更新使用者特權。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。

解決方案 檢查您的 URL API 以判定導致失敗的帳戶值。請參閱《規劃指南》中的「設定和變更 SSO URL API 參數」部分，以瞭解更多資訊。

SSO 錯誤碼

下表列出了 SSO 錯誤碼。

錯誤描述	錯誤代碼
SSO 通訊協定錯誤	1
SAML 判斷提示中找不到使用者名稱	2
系統中找不到使用者帳戶	3
系統中找不到 X.509 憑證	4

錯誤描述	錯誤代碼
僅支援 POST 請求	5
SAML SSO POST 資料不正確	6
不允許該網站使用 SSO	7
驗證 SAML 判斷提示的 X.509 憑證不正確	8
載入設定錯誤	9
NameQualifier 的值與網站 URL 不符	10
無法到達判斷提示方	11
無法解析 SAML Artifact	12
無效的 SAML 判斷提示	13
接收者不符合 webex.com	14
X.509 憑證已過期	15
使用者帳戶已被鎖定	16
使用者帳戶已過期	17
使用者帳戶已被停用	18
SAML 判斷提示已過期	19
SAML 判斷提示未被簽署	20
不允許使用者角色登入	21
RequestedSecurityToken 無效	22
數位簽章無效	23
未受信任的簽發者	24
名稱識別元的格式不正確	25
無法生成 AuthnRequest	26
無發生成登出請求	27
InResponseTo 與請求 ID 不匹配	28
回應訊息無效	29
無效的請求訊息	30
自動建立帳戶失敗	31
自動更新帳戶失敗	32



第 14 章

電話

本章包含電話疑難排解主題。

- [TLS 高可用性系統上的通話中斷, 第 49 頁](#)
- [回撥問題, 第 49 頁](#)
- [撥入問題, 第 50 頁](#)
- [無法進入會議, 第 50 頁](#)
- [使用者通話在容錯移轉後中斷, 第 50 頁](#)
- [語音活動偵測 \(VAD\) 支援問題, 第 51 頁](#)

TLS 高可用性系統上的通話中斷

問題 在針對 TLS（安全加密會議）會議設定的大型環境中，通話可能會中斷。

可能的原因 會議進行時，您的主要和高可用性虛擬機器之間的網路可能會斷線幾分鐘。然後網路在會議仍在進行的同時恢復正常。

解決方案 參加者必須手動重新加入其會議。

回撥問題

問題 當您嘗試讓系統呼叫您的電話號碼時，電話不會響，您會收到錯誤訊息：「回撥失敗；無應答。」

可能的原因 您需要重新設定您的 CUCM 伺服器。

解決方案 在 CUCM，移至針對 Cisco WebEx Meetings Server 設定的 SIP 主幹，然後勾選設定的呼叫搜尋空間。移至您的手機，在裝置下，勾選設定的分割區。選取呼叫路由 > 控制類別 > 呼叫搜尋空間，移至設定的呼叫搜尋空間，確保其列示針對您的電話設定的分割區。

撥入問題

問題 使用者在撥打完整的號碼前後會聽到重撥聲。

問題 信號器會播放「無法完成您的呼叫」訊息。

可能的原因 您需要重新設定您的 CUCM 伺服器。

解決方案 在 CUCM，移至用於 Cisco WebEx Meetings Server 的路由模式，然後勾選設定的分割區。然後移至呼叫方裝置，勾選設定的呼叫搜尋空間。選取呼叫路由 > 控制類別 > 呼叫搜尋空間，移至設定的呼叫搜尋空間，確保其列示針對 Cisco WebEx Meetings Server 路由模式設定的分割區。如果分割區設定為 < 無 >，Cisco Unified Communications Manager 中設定的任何裝置將能夠呼叫 Cisco WebEx Meetings Server。

無法進入會議

問題 撥入時，使用者輸入會議 ID 並以 # 結束後通話終止或沒有聲音。

問題 回撥時，使用者在輸入 1 加入會議後通話終止。

可能的原因 您需要重新設定您的 CUCM 伺服器。

解決方案 在 CUCM 中，勾選針對 Cisco WebEx Meetings Server 設定的 SIP 路由模式，然後勾選設定的路由分割區。移至針對負載平衡器設定的 SIP 主幹，然後勾選設定的路由呼叫搜尋空間及對話外參照呼叫搜尋空間。選取呼叫路由 > 控制類別 > 呼叫搜尋空間，移至設定重新路由呼叫搜尋空間和對話外參照呼叫搜尋空間，確保其分別列示針對 Cisco WebEx Meetings Server SIP 路由模式設定的分割區。

使用者通話在容錯移轉後中斷

問題 使用者通話在高可用性系統發生容錯移轉後中斷。

可能的原因 您的系統已啓用 TLS，並使用 KPML IP 電話。TAS 嘗試將訂閱 SIP 訊息傳送至 Cisco Unified Communications Manager (CUCM)。由於 TAS IP 位址變更，訂閱訊息無法通過 CUCM 驗證。若要設定 CUCM 設定，請登入管理網站，選取設定 > 音訊，然後尋找 CUCM 欄位。

解決方案 這是已知問題，目前沒有設定變更可修復此問題。此問題造成通話中斷後，使用者必須透過回撥來重新加入會議。

語音活動偵測 (VAD) 支援問題

問題 Cisco WebEx Meetings Server 未辨識遠端對等 VAD 啟用/停用條件，依預設會停用 VAD 參數。VAD 也稱為語音活動偵測或語音偵測，是語音處理中使用的技巧，在處理過程中會偵測出現或缺少語音。

可能的原因 Cisco WebEx Meetings Server 不支援 SDP 型交涉進行 VAD 支援。從 Cisco WebEx Meetings Server 1.1 MR2 及更新版本開始，依預設 Cisco WebEx Meetings Server 停用 VAD。依預設，Cisco WebEx Meetings Server 的舊版本會啟用 VAD。透過停用 VAD，轉碼器消耗的頻寬不會超過針對該轉碼器的標準頻寬需求。例如，停用 VAD 後，G.711 的頻寬消耗將是 64 kbps。VAD 決不會影響使用者體驗。啟用 VAD 後，Cisco WebEx Meetings Server 有助於根據偵測到的目前語音節省網路頻寬。如出現靜默時，Cisco WebEx Meetings Server 會傳送指示靜默的特殊 SID 封包，並傳送有助於節省網路頻寬的封包。偵測到語音活動時，它會再開始傳送音訊封包。

解決方案 Cisco WebEx Meetings Server 目前不支援透過 SDP 的 VAD 交涉。



第 15 章

升級、更新及擴充問題

本章包含有關升級、更新及擴充問題的疑難排解主題。

- 在開始更新後收到內部伺服器錯誤, 第 53 頁
- 在執行更新後未收到確認訊息, 第 53 頁
- 無法連線至 CD/DVD 光碟機中的 ISO 映像, 第 54 頁
- 更新完成, 但未出現「系統已更新」或「重新啓動」按鈕, 第 54 頁
- 更新失敗, 第 54 頁
- 更新系統過程停頓, 第 55 頁
- 升級按鈕呈灰色顯示, 第 55 頁
- 升級或擴充失敗, 第 55 頁

在開始更新後收到內部伺服器錯誤

問題 在開始更新後，會出現更新正在進行快顯頁面。在更新期間，您收到下列錯誤訊息：「內部伺服器錯誤 (HTTP request /maintenanceLock/unlock)」。

可能的原因 管理 Web 應用程式伺服器收到已中斷更新的內部錯誤。

解決方案 使用vSphere用戶端在每個虛擬機器上使用 **Shut Down Guest** 來正常重新啓動您的所有虛擬機器。然後開啓所有虛擬機器的電源。檢查管理儀表板是否顯示版本已更新。如果顯示，表示更新成功，您可以將系統退出維護模式，然後繼續。否則，請聯絡技術支援以取得進一步協助。

在執行更新後未收到確認訊息

問題 更新正在進行快顯頁面出現後，沒有任何訊息指出更新是成功還是失敗。相反，您被導向至管理網站登入頁，且管理儀表板顯示舊版本。

可能的原因 管理 Web 應用程式伺服器 HTTP 階段作業逾時，或您的 HTTP 階段作業的連線已中斷。

解決方案 使用vSphere用戶端在每個虛擬機器上使用 **Shut Down Guest** 來正常重新啟動您的所有虛擬機器。然後開啟所有虛擬機器的電源。檢查管理儀表板是否顯示版本已更新。如果顯示，表示更新成功，您可以將系統退出維護模式，然後繼續。否則，請聯絡技術支援以取得進一步協助。

無法連線至 CD/DVD 光碟機中的 ISO 映像

問題 您無法連線至 CD/DVD 光碟機中的 ISO 映像來執行安裝。

可能的原因 您的管理網站虛擬機器的 CD/DVD 未連線至 ISO 映像檔。您可能嘗試連線至錯誤的虛擬機器，或連線速度緩慢（這可能是由 VMware vCenter 中的活動造成的）。

解決方案 使用 vSphere 用戶端連線 ISO 映像檔。檢查 ISO 映像是否已連線至正確的虛擬機器。管理員網站顯示虛擬機器的主機名稱。請確定其相符。它通常是主要「管理」虛擬機器，除非您更新的是尚未連接至主系統的高可用性系統。如果 CD/DVD 光碟機顯示狀態為「正在連線」，請等候其完成。

更新完成，但未出現「系統已更新」或「重新啟動」按鈕

問題 您執行更新且更新成功完成，但未看到說明「系統已更新」的文字或「重新啟動」按鈕。

可能的原因 這是已知的問題。更新完成時，系統可能無法通知您。

解決方案 如果更新未完成，且時間超過一小時，則您可以嘗試關閉維護模式。如果您無法關閉維護模式，則表示更新仍在進行中。更新完成後，從 VMware vCenter 重新啟動所有虛擬機器。等候虛擬機器上線並驗證儀表板上的系統版本，以確定更新是否成功完成。

更新失敗

問題 您的更新失敗。

可能的原因 發生連線問題（網路故障、輸入/輸出問題，或「網際網路反向Proxy」的其他問題），或是一或多個虛擬機器無法存取。

•**解決方案** 收集日誌：/opt/log/upgrade/*、/opt/log/webadmin/* 等。

•**解決方案** 將所有虛擬機器回復至備份版本，或還原您嘗試更新之前執行的備份，然後重試更新。

更新系統過程停頓

問題 更新程序在「正在更新系統...」狀態停頓達一小時或更久。

- **可能的原因** 您的 ISO 套件無法置於資料存放區中，且 vSphere 用戶端遇到網路連線較慢的問題。
- **可能的原因** 您的系統遇到磁碟輸入/輸出緩慢問題，或資料存放區輸入/輸出壅塞。連線和存取相同的資料存放區或磁碟陣列的主機過多。
- **解決方案** 回復您的更新，將 ISO 置於資料存放區；如果管理虛擬機器的 CD/DVD 光碟機正在使用 vSphere 用戶端從本機進行連線，請確定 vSphere 用戶端以本機硬體連線的方式連線至公司的內部網路（而非透過 VPN）。
- **解決方案** 回復您的更新，將您的虛擬機器移轉至新的資料存放區，然後重試更新。

升級按鈕呈灰色顯示

問題 管理網站系統頁上沒有升級按鈕，或按鈕呈灰色顯示。

可能的原因 您將嘗試在高可用性管理網站（而不是主系統管理網站）上更新、升級或擴充。

解決方案 確定您的主要管理虛擬機器已開啓電源。從管理網站登出，啓動新瀏覽器階段作業，然後重新登入。如果問題仍然存在，請確定主要管理程序仍在作用中。

升級或擴充失敗

問題 您的升級或擴充嘗試失敗。

可能的原因 您系統上的資料檔案可能損毀。

解決方案 檢查您的日誌檔，查看其中是否顯示錯誤或其他問題。回復您的現有系統。如果在 OVA 安裝後擷取了 VMware 快照或設定了災害復原，請重新安裝新系統或回復新系統，然後重試升級或擴充。



第 16 章

使用者管理

本章包含有關使用者管理問題的疑難排解主題。

- [自動建立帳戶或自動更新帳戶失敗, 第 57 頁](#)
- [使用 CSV 檔案匯入使用者失敗, 第 59 頁](#)
- [系統中找不到使用者帳戶, 第 60 頁](#)

自動建立帳戶或自動更新帳戶失敗

問題 您收到下列錯誤訊息之一：

- **問題** 自動建立帳戶失敗。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **問題** 自動更新帳戶失敗。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。

可能的原因 您的 IdP `updatetimestamp` 屬性可能未設定。也可能有其他 IdP 設定問題。

解決方案 檢查是否已在 IdP 中正確設定所需的屬性對應，例如，`firstname`、`lastname`、`email`、`SAML_SUBJECT` 或 `Name_ID`。請特別注意 `Name_ID` 和 `SAML_SUBJECT` 設定。部分 IdP 設定使用 `Name_ID`，其他則使用 `SAML_SUBJECT`。建議您設定所有帳戶，使 `Name_ID` 具有與 `SAML_SUBJECT` 相同的值。

解決方案 TC1 (追蹤碼 1)、……、TC10 (追蹤碼 10) 為特殊屬性。如果已在「管理」的使用者 > 追蹤碼中按需求設定追蹤碼，則需執行屬性對應。

解決方案 如果追蹤碼的輸入模式為下拉功能表，則下列規定適用：

- **解決方案** 如果追蹤碼設定為必需，則屬性值必須為下拉功能表中的其中一個作用中的值。
- **解決方案** 如果目前的追蹤碼設定為非必需，則屬性值可以是空的或者是下拉功能表中其中一個作用中的值。

解決方案 例如，如果 IdP 為 ADFS 2，且您未設定追蹤碼（ADFS 2 中不需要 *SAML_SUBJECT*），則需要下列對應：

LDAP 屬性	傳出的要求類型
E-Mail-Addresses	Name_ID
E-Mail-Addresses	email
Given-Name	firstname
Surname	lastname



附註

解決方案

- 解決方案** 建議您將 *Name_ID* 對應至電子郵件地址。
- 解決方案** 屬性名稱區分大小寫。確定使用者的屬性值非空白。
- 解決方案** 建議您不要將追蹤碼設定為必需。
- 解決方案** 建議您不要將追蹤碼的輸入模式設定為下拉功能表。

解決方案 確定使用者的屬性值非空白。

SSO URL API 參照

建立使用者時，您必須將 Cisco WebEx 資料庫上的使用者資訊與 SSO 網站同步。下表提供必須同步化的引數：

引數	值	說明
firstname	字串	使用者的名字是必填的，最大長度為 32 個字元。

引數	值	說明
lastname	字串	使用者的姓氏是必填的，最大長度為 32 個字元。
email	字串	使用者的電子郵件地址是必填的，最大長度為 64 個字元。
TC1	字串	使用者的追蹤碼 1. 可選/必需（在管理網站中設定）。如需使用者管理的相關資訊，請參閱《管理指南》。最大長度為 132 個字元。 •如果追蹤碼已被設定為必需，則必須提供值。 •如果目前追蹤碼的輸入模式為下拉功能表，則提供您在下拉功能表中設定的值。 附註 值在下拉功能表中必須為作用中狀態。

上述帳戶資訊使用下列功能進行設定：

•使用者設定：

管理網站：選取**使用者 > 編輯使用者**，以顯示使用者帳戶欄位。

最終使用者網站：選取**我的帳戶**，以顯示使用者帳戶欄位。

•追蹤碼設定：

管理網站：選取**使用者 > 追蹤碼**，並將您的輸入模式設定為**下拉功能表**，接著設定您的使用設定。然後選取**編輯清單**，以設定您的**下拉功能表**設定。

使用 CSV 檔案匯入使用者失敗

問題 您嘗試使用 CSV 檔案匯入使用者，該作業失敗。您收到一則錯誤訊息，指出您選取的檔案無效。

可能的原因 匯入檔案必須是 Unicode UTF-8 或 UTF-16。Microsoft Excel 僅將 UTF 檔案儲存為 *.txt。

解決方案 在 Excel 中對您的檔案進行任何變更，然後儲存為 Unicode UTF-16 (*.txt)。儲存完成後，將檔案更名為 *.csv。將 CSV 匯入 Cisco WebEx Meetings Server 時，選取 Tab 分隔的檔案選項。

系統中找不到使用者帳戶

問題 您收到錯誤訊息「系統中找不到任何使用者帳戶。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。」

可能的原因 使用者未存在於系統中，且自動建立帳戶未開啓。

解決方案 確定您已在系統上新增使用者，並確定自動建立帳戶已開啓。



第 17 章

虛擬機器問題

本章包含有關虛擬機器問題的疑難排解主題。

- 主要或高可用性系統上的管理虛擬機器已關閉, 第 61 頁
- NIC 小組問題, 第 61 頁
- 虛擬機器在部署後未啟動, 第 62 頁
- 虛擬機器故障且無法復原, 第 62 頁
- 虛擬機器問題和當機, 第 62 頁
- 虛擬機器重複重新啟動, 第 63 頁

主要或高可用性系統上的管理虛擬機器已關閉

問題 主要或高可用性系統上的管理虛擬機器已關閉。您可以選取系統 > 檢視更多 > 內容，來檢視系統狀態。管理網站無法存取，您會在瀏覽器視窗中看到錯誤訊息（例如，「我們在處理您的請求時遇到問題。」）。

可能的原因 管理 VMware vSphere 中的虛擬機器可能發生問題。

解決方案 取得 VMware 日誌 (kb.vmware.com)，然後將其提供給 Cisco TAC 代表。您的代表會使用日誌來確定系統上是否存在虛擬機器問題。請注意，「工作和事件」訊息（「工作和事件」標籤中的虛擬機器事件）對於疑難排解用途非常重要。

NIC 小組問題

問題 您已針對容錯移轉和負載平衡設定 NIC 小組，且所有虛擬機器都似乎正常執行，但由於會議故障，在以最大負載執行產品時，您開始遇到問題。

可能的原因 開啓 VMware vSphere 主控台，並確定在管理 Cisco WebEx Meetings Server 虛擬機器的 UCS 伺服器上 NIC 小組是否正常運作。發生此問題通常是由於 NIC 的連線失敗，從而強制

其他 NIC 承擔完整網路負載。如果您的 NIC 是 Gigabit 乙太網路 NIC，這特別重要，因為在最大連接埠負載時，任何一個 NIC 都會執行到最大鏈結容量。因此，如果一個 Gigabit 乙太網路 NIC 發生災難性故障，會導致整個網路負載落在另一個 NIC 上，從而使鏈結飽和並導致 Cisco WebEx Meetings Server 內發生應用程式層級問題。

解決方案 將 Cisco WebEx Meetings Server 置於維護模式下，修復或更換故障 NIC，然後恢復對最終使用者的服務。

虛擬機器在部署後未啟動

問題 虛擬機器在部署後未啟動。

可能的原因 Cisco UCS 伺服器（在其中部署虛擬機器）不符合系統大小的最低需求。

解決方案 檢查系統大小的系統需求，並確保具有足夠的 CPU、記憶體和可用磁碟空間。如需相關資訊，請參閱《Cisco WebEx Meetings Server 系統需求》。

虛擬機器故障且無法復原

問題 您的其中一個虛擬機器出現故障，即使在 Cisco TAC 的協助下也無法修復。

可能的原因 有多種可能的原因，包括如下：您的資料庫損毀、設定錯誤、維護活動不受支援、電源故障、硬體故障等。

解決方案 如果高可用性設定上的虛擬機器出現故障，請從系統移除高可用性虛擬機器。重新部署所有高可用性虛擬機器，然後重新設定系統高可用性。如需相關資訊，請參閱《Cisco WebEx Meetings Server 管理指南》中的「設定高可用性系統」。同樣地，如果網際網路反向 Proxy 虛擬機器出現故障，您必須從系統移除虛擬機器。然後重新部署和重新設定網際網路反向 Proxy 虛擬機器。如需相關資訊，請參閱《Cisco WebEx Meetings Server 管理指南》中的「新增公開存取」。對於任何其他虛擬機器，您必須使用「災害復原」功能重新建立系統。如需相關資訊，請參閱《Cisco WebEx Meetings Server 管理指南》中的「使用災害復原功能」。

虛擬機器問題和當機

問題 您的虛擬機器當機且未恢復運作。

可能的原因

解決方案 嘗試執行下列解決方案：

- **解決方案** 嘗試從 VMware vCenter 重新啟動虛擬機器。
- **解決方案** 如果您已擷取虛擬機器的快照，可嘗試還原快照。



附註 **解決方案** 快照可能不包含您的所有設定資訊，您可能必須執行部分設定任務，以還原系統上的所有功能。

•**解決方案** 如果您已設定儲存伺服器，可以嘗試執行災害復原程序來還原系統。如需相關資訊，請參閱《管理指南》中的「使用災害復原功能」。

•**解決方案** 如果上述解決方案都不能解決您的問題，請聯絡 Cisco TAC 以尋求協助。您可以透過下列 URL 聯絡 TAC：<http://www.cisco.com/cisco/web/support/index.html>

虛擬機器重複重新啟動

問題 我在其中部署 Cisco WebEx Meetings Server OVA 的虛擬機器重複重新啟動。

可能的原因 在 ESXi 主機上未設定 NTP。

解決方案 在 ESXi 主機上設定 NTP，檢查 ESXi 主機上的 DNS 以確保它將正確解析 NTP 伺服器，然後將 OVA 重新部署至虛擬機器。

