Cisco WebEx Meetings Server Anweisungen zur Fehlerbehebung Version 1.5

Erste Veröffentlichung: 12. August 2013

Letzte Änderung: 21. Oktober 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.

INHALTSVERZEICHNIS

Alarme, Protokolle und Berichte 1

Protokoll-Download nicht möglich 1

Berichts-Download mit Microsoft Internet Explorer nicht möglich 1

Probleme mit der Größe der Protokollerfassung 2

Zertifikate 3

Bestehende Zertifikate können nicht entfernt oder überschrieben werden 3

SSO-IdP-Zertifikat kann nicht entfernt werden 4

Zertifikatsketten-Fehler 4

Zertifikat und privater Schlüssel stimmen nicht überein 4

Fehlermeldung "Zertifikat noch nicht gültig" 5

Fehlermeldung "Abgelaufenes Zertifikat" 5

Falsches X.509-Zertifikat zum Überprüfen einer SAML-Assertion 5

Fehler: Ungültiges Zertifikat 6

Fehlermeldung "Ungültige Domäne" – Wildcard-Zertifikat 6

Fehlermeldung "Ungültige Domäne" – SAN-Zertifikat 6

Fehler bei der Schlüsselentschlüsselung 7

Fehler bei der Schlüsselgröße 7

Widerrufendes Zertifikat verhindert Zugriff auf die Administrationssite 7

Selbstsigniertes Zertifikat nach einem Upgrade 8

TLS kann aufgrund einer fehlenden Erweiterung im Zertifikat nicht hergestellt werden 8

Zugriff auf Cisco WebEx Meetings Server über Mobilgerät nicht möglich 8

Unzuverlässige Verbindung 9

Cisco Jabber 11

Verbindung mit WebEx Meeting über Cisco Jabber nicht möglich 11

Verzeichnisintegration 13

Ein Benutzer kann sich nicht anmelden, nachdem die Verzeichnisintegration konfiguriert wurde 13

Nach der Verzeichnisintegration können sich die Benutzer nicht mehr anmelden 14

Benutzer kann sich nach der Umstellung von SSO auf LDAP-Authentifizierung nicht anmelden 14

Nachdem SSO auf LDAP-Authentifizierung umgestellt wurde, können sich einige oder alle Ihrer Benutzer nicht mehr anmelden 15
Ein Administrator kann sich nicht auf der WebEx-Site anmelden 15
Ein Benutzer, der im Cisco WebEx Meetings Server hinzugefügt wurde, kann sich nicht anmelden 15
Ein Benutzerkonto kann nicht zur Anmeldung im Cisco WebEx Meetings Server verwendet werden 16
Sie können einen Benutzer nicht aktivieren 16
Der Benutzerstatus wird nicht aktualisiert, nachdem eine Änderung auf Ihrem Active Directory Server durchgeführt wurde 16
Ein Benutzer, der zum Active Directory Server hinzugefügt wurde, wird nach der Synchronisierung nicht angezeigt 17
Wiederherstellung in Notfällen 19
Audiokonferenzen funktionieren nicht, nachdem die Notfallwiederherstellung in einem System mit zwei Rechenzentren ausgeführt wurde 19
Anwendungen herunterladen 21
Nicht verfügbares automatisches Anmelden bei den Produktivitätswerkzeugen über Firefox- und Chrome-Browser 21
Die Anmeldung über die Produktivitätswerkzeuge bei einer SSO-Site ist nicht möglich 22
Cisco WebEx Meetings startet aufgrund von Java-Problemen nicht 22
Fehlermeldung 1316 während der Anwendungsinstallation 23
E-Mails 25
E-Mails werden von Administratoren und Benutzern nicht erhalten 25
Probleme mit dem SMTP-E-Mail-Server in einem System mit TLS-basierter Authentifizierung 26
Allgemein 27
Sie sehen Textfelder mit schrägen statt abgerundeten Ecken 27
Installation und Bereitstellung 29
Verwendung von Forward Proxys in Ihrem System 29
Verwendung von Reverse Proxys in Ihrem System 30
Die automatische Bereitstellung führt zum Fehler error.deploy_summary.353 31
Automatische Bereitstellung schlägt für error.deploy_summary.363 fehl und automatische Bereitstellung schlägt für error.deploy_summary.365 fehl 31
Ungültige Passphrase - URL-Fehler 31
Die Download-Seite der Endbenutzer ist nach einer Aktualisierung fehlerhaft 32

Cisco WebEx Meetings Server kann aufgrund einer nicht unterstützten Produktversion nicht installiert werden 32

Installation des WebEx Meetings-Plugins in Microsoft Internet Explorer 8.0 32

Lizenzen 35

Nach dem Hochverfügbarkeits-Failover startet Ihr System im kostenlosen Testmodus 35

Es wird eine Nachricht zu einer kostenlosen Probedemo angezeigt 36

Ihre Nutzung der Lizenzen hat die Anzahl der erworbenen Lizenzen überschritten 36

Ihre Nutzung der Lizenzen hat die Anzahl der erworbenen Lizenzen überschritten, und Ihr System wurde deaktiviert 36

Sie erhalten eine E-Mail in Bezug auf ungültige Lizenzen 36

Sie erhalten eine E-Mail in Bezug auf ungültige Lizenzen, und Ihr System wurde deaktiviert 37

Sie können über Cisco WebEx Meetings Server nicht auf Cisco Enterprise License Manager (ELM) zugreifen 37

Die Installation der Lizenz schlägt bei mehreren geöffneten Browserfenstern fehl 37

Die Schaltfläche "Lizenzen verwalten" ist deaktiviert 38

Alarmmeldung: Überholte Lizenz 38

Wartungsmodus 39

Die Meldung "Neustart" erlischt nicht, nachdem der Wartungsmodus deaktiviert wird 39

Die Anforderung, den Wartungsmodus zu aktivieren bzw. zu deaktivieren, wird zurückgewiesen 39

Aufzeichnungen 41

Das Starten oder Beitreten zu Meetings oder das Ansehen von Aufzeichnungen ist aufgrund einer nicht unterstützten Java-Version nicht möglich 41

Meeting-Aufzeichnungen sind auf den Gastgeber-Aufzeichnungsseiten nicht verfügbar 42

Die Schaltfläche "Aufzeichnen" generiert einen Server-Verbindungsfehler 42

Speicherserver kann nicht hinzugefügt werden 42

Die Meeting-Aufzeichnung erscheint nicht beim Gastgeber 42

Die Schaltfläche "Aufzeichnen" ist grau 43

Der Aufzeichnungsbereich gibt eine Fehlermeldung an 43

Die Aufzeichnungen werden auf der Aufzeichnungsseite nicht angezeigt 44

Server 45

SMTP sendet Fehlermeldungen, wenn die Administrator-E-Mail einen Unterstrich verwendet 45

Probleme mit externen Serververbindungen 45

NTP-bereitgestellte Zeitüberschreitung bei der Synchronisierung der virtuellen Maschinen 46

Der Speicherserver sichert das System oder die Aufzeichnungen nicht 46

Probleme beim Anmelden und bei Meetings 47

Account-Aktivierung schlägt fehl 48

Nachdem Cookies von Microsoft Internet Explorer importiert wurden, treten Probleme mit der automatischen Anmeldung auf 48

Browser-Kompatibilitätsprobleme 49

Die Verbindung zu der WebEx-Site oder der Administration-Site ist nicht möglich 49

Das Starten oder Beitreten zu Meetings oder das Ansehen von Aufzeichnungen ist aufgrund einer nicht unterstützten Java-Version nicht möglich 49

Weitergeleitete Meeting-Einladungen funktionieren nach dem Upgrade nicht 50

Grafikqualität nimmt ab, wenn Anwendungs- oder Desktopfreigabe verwendet wird 50

Auf der Meeting-Seite wird die Meldung "Teilnehmer dürfen dem Meeting vor dem Gastgeber beitreten:" nicht angezeigt 50

Status "Teilnehmer dürfen dem Meeting vor dem Gastgeber beitreten" ist falsch 51

Cisco WebEx Meetings startet aufgrund von Java-Problemen nicht 51

Maximale Meetingkapazität erreicht 51

E-Mail zu Meeting-Problemen erhalten 52

Meeting-Teilnehmer können von Ihren Telefonen nicht nach außen wählen 52

Die Meeting-Trend-Daten sind eine Stunde später auf den Tages- oder Wochen-Diagrammen 52

Problem beim Starten eines Meetings auf Mozilla Firefox und Google Chrome aufgrund eines inaktiven ActiveTouch General Plugin Containers 53

Beim Versuch, ein Meeting zu starten oder einem beizutreten, stürzt die Seite "Einen Moment bitte" ab 53

Ein Benutzer ist nicht in der Lage mit dem WebEx Assistenten Meetings zu planen 54

Benutzer können keine Meetings abhalten oder ihnen beitreten 54

Benutzer können sich nicht in ein persönliches Konferenz-Meeting einwählen 54

Das Meeting kann nicht beginnen 55

URL in Groß- und Kleinschreibung 55

Benutzer hat keinen Zugriff auf das Produkt 55

Der Benutzer wird von der Audio-Konferenz entfernt 55

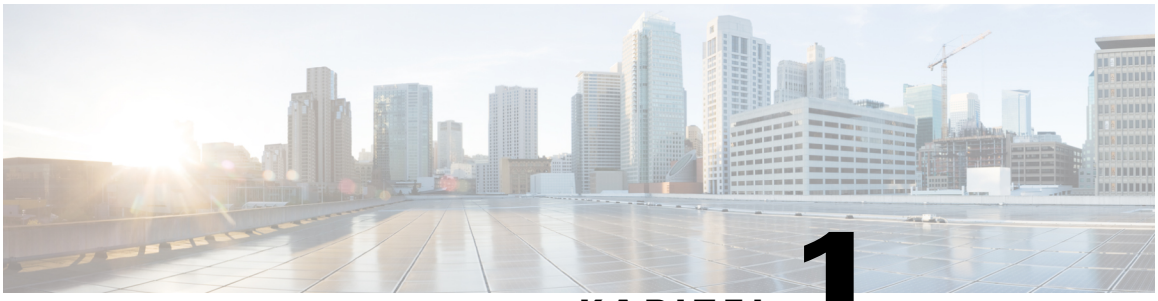
In der Tabelle WBX*INPROGRESSMEETING werden keine Daten aufgezeichnet, wenn ein Meeting zu einem bestimmt Zeitpunkt endet 56

Einmaliges Anmelden (Single Sign-On; SSO) 57

Nach Abschluss einer Notfallwiederherstellung funktioniert SSO nicht mehr 57

SSO-Protokollfehler 57

SSO-Weiterleitung ist fehlgeschlagen 58
SSO-Fehlercodes 60
Telefonie 63
Anruf am TLS-Hochverfügbarkeitssystem unterbrochen 63
Probleme beim Rückruf 63
Probleme bei der Einwahl 64
Kann keinem Meeting beitreten 64
Benutzeranrufe werden nach Failover gelöscht 64
Probleme bei der Unterstützung von Voice Activity Detection (VAD) 65
Upgrade-, Aktualisierung- und Erweiterungsprobleme 67
Interner Serverfehler nach Start der Aktualisierung 67
Keine Bestätigungs-E-Mail nach Durchführen einer Aktualisierung 68
Verbindung mit ISO-Abbild auf dem CD/DVD-Laufwerk nicht möglich 68
Aktualisierung ist abgeschlossen, aber "System aktualisiert" oder die Schaltfläche "Neu starten" wird nicht angezeigt 68
Aktualisierung fehlgeschlagen 69
Der Systemaktualisierungsvorgang ist hängen geblieben 69
Die Schaltfläche "Aktualisieren" ist ausgegraut 70
Das Upgrade oder die Erweiterung schlägt fehl 70
Benutzerverwaltung 71
Die automatische Account-Erstellung oder die automatische Kontenaktualisierung ist fehlgeschlagen 71
SSO-URL-API-Referenz 73
Importieren von Benutzern mit CSV-Datei schlägt fehl 74
Im System wurde kein Nutzer-Account gefunden 74
Probleme der virtuellen Maschine 75
Die Admin-VM auf Ihrem primären oder Hochverfügbarkeitssystem ist ausgefallen 75
Probleme bei NIC-Teamvorgängen 76
Virtuelle Maschine lässt sich nach der Einrichtung nicht starten 76
Virtuelle Maschine fällt aus und kann nicht wiederhergestellt werden 76
Probleme und Abstürze der virtuellen Maschine 77
Die virtuelle Maschine startet wiederholt neu 77
Ihre virtuelle Maschine startet nach einem Stromausfall wiederholt neu 78



KAPITEL 1

Alarme, Protokolle und Berichte

Dieser Abschnitt umfasst Themen zur Problembehandlung in Bezug auf Alarme, Protokolle und Berichte.

- Protokoll-Download nicht möglich, Seite 1
- Berichts-Download mit Microsoft Internet Explorer nicht möglich, Seite 1
- Probleme mit der Größe der Protokollerfassung, Seite 2

Protokoll-Download nicht möglich

Problem Sie können Ihre Protokolle nicht herunterladen.

Mögliche Ursache Ihr System ist für SSL konfiguriert, und Sie verwenden eine ältere Version von Microsoft Internet Explorer als Version 9. Bei einer älteren Version als Version 9 ist eine spezifische Kopfzeile erforderlich, damit heruntergeladene Dateien zwischengespeichert werden. Dann werden die Dateien, die Sie zu speichern versuchen, gelöscht oder niemals korrekt zwischengespeichert.

Lösung Verwenden Sie Internet Explorer 9 oder höher. Wenn Sie eine ältere Version von Internet Explorer verwenden müssen, verwenden Sie die folgende Lösung: 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.

Lösung Wenden Sie sich an den Cisco TAC und richten Sie einen Remote-Support-Account ein, damit Ihnen der TAC bei der Behebung des Problems behilflich sein kann. Weitere Informationen finden Sie unter "Einrichten eines Remote-Support-Accounts" im *Cisco WebEx Meetings Server-Administrationsleitfaden*.

Berichts-Download mit Microsoft Internet Explorer nicht möglich

Problem Sie können keine Berichte mit Internet Explorer als Browser herunterladen. Ihnen werden Fehlermeldungen wie die folgende angezeigt: "downloadReport kann nicht heruntergeladen werden. Die

Internetsite konnte nicht geöffnet werden. Sie ist entweder nicht verfügbar oder konnte nicht gefunden werden. Versuchen Sie es später erneut." oder "Datei konnte nicht heruntergeladen werden."

Mögliche Ursache In Internet Explorer ist die Einstellung "Verschlüsselte Seiten nicht auf der Festplatte speichern" aktiviert.

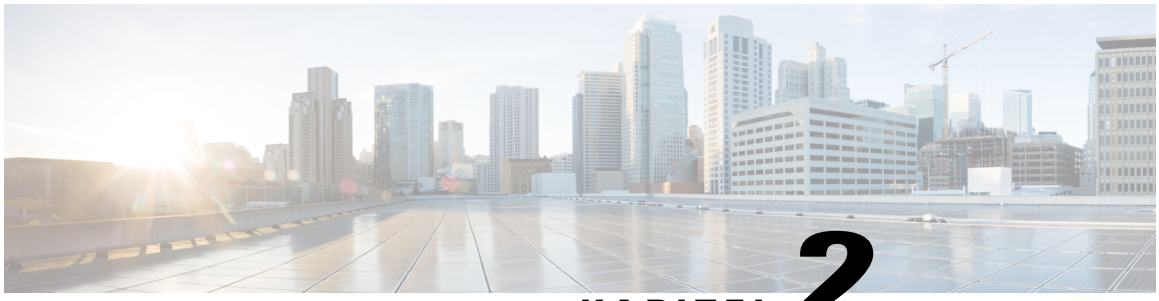
Lösung Ändern Sie die Sicherheitseinstellungen in Internet Explorer. Führen Sie folgende Schritte aus: Wählen Sie **Extras** > **Internetoptionen** > **Erweitert** > **Sicherheit** und deaktivieren Sie das Kontrollkästchen "Verschlüsselte Seiten nicht auf der Festplatte speichern". Klicken Sie anschließend auf **OK**.

Probleme mit der Größe der Protokollerfassung

Problem Die Größe der Protokollerfassung kann zu groß werden.

Mögliche Ursache Die Größe der Protokollerfassung kann zu groß werden, insbesondere wenn die Protokolle aus den Archiven stammen. Bei Protokollen, die aus Archiven stammen, erfasst der Protokollerfassungsdienst die Protokolle eines ganzen Tages, auch wenn Sie nur ein Teil des Tages ausgewählt haben. Das System wurde auf diese Weise eingerichtet, weil das Dekomprimieren von Dateien ein Verfahren ist, das viel Zeit in Anspruch nehmen kann und somit die Leistung des Systems beeinträchtigen könnte.

Lösung Die Größe der Protokollerfassung kann minimiert werden, indem Sie nur diese Aktivitäten auswählen, bei denen Sie versuchen, Fehler zu beheben. Die Größe der Protokollerfassung kann ebenfalls minimiert werden, indem Sie eine Protokollerfassung erstellen, sobald Sie auf Probleme stoßen, sodass der Protokollerfassungsdienst nicht in die Archive muss, um die Protokolle zu einzuholen.



KAPITEL 2

Zertifikate

Dieser Abschnitt umfasst Themen zur Problembehandlung in Bezug auf Zertifikate.

- Bestehende Zertifikate können nicht entfernt oder überschrieben werden, Seite 3
- SSO-IdP-Zertifikat kann nicht entfernt werden, Seite 4
- Zertifikatsketten-Fehler, Seite 4
- Zertifikat und privater Schlüssel stimmen nicht überein, Seite 4
- Fehlermeldung "Zertifikat noch nicht gültig", Seite 5
- Fehlermeldung "Abgelaufenes Zertifikat", Seite 5
- Falsches X.509-Zertifikat zum Überprüfen einer SAML-Assertion, Seite 5
- Fehler: Ungültiges Zertifikat, Seite 6
- Fehlermeldung "Ungültige Domäne" – Wildcard-Zertifikat, Seite 6
- Fehlermeldung "Ungültige Domäne" – SAN-Zertifikat, Seite 6
- Fehler bei der Schlüsselentschlüsselung, Seite 7
- Fehler bei der Schlüsselgröße, Seite 7
- Widerrufendes Zertifikat verhindert Zugriff auf die Administrationssite, Seite 7
- Selbstsigniertes Zertifikat nach einem Upgrade, Seite 8
- TLS kann aufgrund einer fehlenden Erweiterung im Zertifikat nicht hergestellt werden, Seite 8
- Zugriff auf Cisco WebEx Meetings Server über Mobilgerät nicht möglich, Seite 8
- Unzuverlässige Verbindung, Seite 9

Bestehende Zertifikate können nicht entfernt oder überschrieben werden

Problem Sie können das bestehende Zertifikat nicht durch ein neues ersetzen oder überschreiben.

Mögliche Ursache In Cisco WebEx Meetings Server können Sie Zertifikate nicht entfernen, sondern nur überschreiben. Falls sich das Zertifikat nicht überschreiben lässt, ist möglicherweise SSO aktiviert.

Lösung Melden Sie sich bei der Administrations-Site an und deaktivieren Sie SSO, bevor Sie versuchen, das Zertifikat zu überschreiben. Weitere Informationen finden Sie unter "SSO deaktivieren" im *Cisco WebEx Meetings Server-Administrationsleitfaden*.

SSO-IdP-Zertifikat kann nicht entfernt werden

Problem Sie können ein SSO-IdP-Zertifikat nicht aus dem System entfernen.

Mögliche Ursache Das Zertifikatsformat ist falsch.

Lösung Laden Sie neue IdP-Zertifikate hoch und achten Sie darauf, dass das Zertifikatsformat Base64-kodiertes X.509 ist.

Zertifikatsketten-Fehler

Problem Sie erhalten eine Fehlermeldung zur Zertifikatskette.

- **Mögliche Ursache** Ein oder mehrere Zertifikate in der Kettenmitte fehlen.
- **Mögliche Ursache** Die Zertifikate sind in der Datei nicht in der richtigen Reihenfolge.

- **Lösung** Kopieren Sie jedes einzelne Zertifikat in eine eigene Datei.

- **Lösung** Verwenden Sie Ihren bevorzugten Zertifikat-Viewer (OpenSSL, Keychain), um den Betreff und den Aussteller jedes Zertifikats zu prüfen und um sicherzustellen, dass die Kette vollständig ist.

- **Lösung** Ordnen Sie die Datei neu ein oder fügen Sie fehlende Zertifikate hinzu, und versuchen Sie es erneut.

Zertifikat und privater Schlüssel stimmen nicht überein

Problem Sie erhalten eine Fehlermeldung, dass Ihr Zertifikat nicht mit dem privaten Schlüssel übereinstimmt.

Mögliche Ursache Der private Schlüssel, der Ihrem Zertifikat entspricht, befindet sich nicht mehr im System. Dies kann vorkommen, wenn Sie eine zweite Anfrage zur Unterzeichnung des Zertifikats (CSR) gestellt oder eine Aktion durchgeführt haben, durch die die Hosts oder URLs auf Ihrem System geändert wurden.

Lösung Wenn Sie den privaten Schlüssel, den Sie bei der Generierung Ihrer CSR vom System heruntergeladen haben, gespeichert haben, können Sie diesen gemeinsam mit Ihrem Zertifikat hochladen. Stellen Sie sicher, dass das Zertifikat im PEM-Format erstellt wurde. Öffnen Sie die Datei mit dem privaten Schlüssel mit einem

Textbearbeitungsprogramm oder kopieren Sie ihn. Fügen Sie die Zeilen -----BEGIN PRIVATE KEY----- und -----END PRIVATE KEY----- hinzu. Öffnen Sie Ihr Zertifikat im PEM-Format in einem Textbearbeitungsprogramm oder fügen Sie den privaten Schlüssel oben in der Datei über der Zeile -----BEGIN CERTIFICATE----- ein. Vergewissern Sie sich, dass keine zusätzlichen leeren Zeilen oder zusätzlicher Text vorhanden sind. Speichern Sie die kombinierte Datei und laden Sie sie auf Ihr System hoch. Bitte beachten Sie, dass das Zertifikat für Ihr System nicht mehr gültig ist, wenn Sie seit der Generierung Ihrer CSR die Hosts oder URLs geändert haben und ein SAN-Zertifikat verwenden. Wenn Sie ein Wildcard-Zertifikat verwenden, können Sie dieses Verfahren durchführen. Wenn Sie den privaten Schlüssel nicht gespeichert haben, müssen Sie eine andere CSR generieren und ein neues Zertifikat erwerben.

Fehlermeldung "Zertifikat noch nicht gültig"

Problem Sie erhalten eine Fehlermeldung, dass Ihr Zertifikat noch nicht gültig ist.

Mögliche Ursache Die Gültigkeitsdauer des Zertifikats hat noch nicht begonnen.

- **Lösung** Warten Sie, bis das Zertifikat gültig wird, und laden Sie es erneut hoch.

- **Lösung** Stellen Sie einen neuen CSR her und verwenden Sie diesen, um ein gültiges Zertifikat zu erhalten.

- **Lösung** Stellen Sie sicher, dass die Systemzeit richtig ist.

Fehlermeldung "Abgelaufenes Zertifikat"

Problem Sie erhalten eine Fehlermeldung, dass ein Zertifikat abgelaufen ist.

Mögliche Ursache Die Gültigkeitsdauer des Zertifikats ist abgelaufen.

Lösung Stellen Sie einen neuen CSR her und verwenden Sie diesen, um ein gültiges, neues Zertifikat zu erhalten. Stellen Sie sicher, dass die Systemzeit richtig ist.

Falsches X.509-Zertifikat zum Überprüfen einer SAML-Assertion

Problem Sie erhalten die Fehlermeldung "Falsches X.509-Zertifikat zur Validierung der SAML-Assertion. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator."

Mögliche Ursache Ihr Zertifikat oder IdP ist ungültig.

Lösung Validieren Sie Ihr Zertifikat oder IdP, falls erforderlich.

Fehler: Ungültiges Zertifikat

Problem Sie erhalten eine Fehlermeldung, dass ein Zertifikat ungültig ist.

Mögliche Ursache Ihre Zertifikatsdatei ist falsch formatiert.

- **Lösung** Stellen Sie beim Hochladen einer PEM-Datei sicher, dass kein Text oder leere Zeilen vor `-----BEGIN CERTIFICATE----` oder nach `-----END CERTIFICATE-----` vorhanden sind.

- **Lösung** Vergewissern Sie sich, dass das Zertifikat in einem unterstützten Format ausgestellt wurde (X.509 in PEM, DER-Codierung oder verschlüsseltes PKCS#12).

- **Lösung** Stellen Sie einen neuen CSR her und verwenden Sie diesen, um ein gültiges Zertifikat zu erhalten.

Fehlermeldung "Ungültige Domäne" – Wildcard-Zertifikat

Problem Sie erhalten die Fehlermeldung "Ungültige Domäne".

Mögliche Ursache Der Benutzer hat ein Wildcard-Zertifikat hochgeladen. Ein oder mehrere Hostnamen im System oder der Site oder Admin-URL befinden sich nicht in der im Namen des Zertifikats angegebenen Domäne. Wenn Sie ein Wildcard-Zertifikat verwenden, müssen sich alle Hosts und URLs im System in einer einzigen Domäne befinden. Wenn Sie mehrere Domänen verwenden, brauchen Sie stattdessen ein SAN-Zertifikat.

- **Lösung** Prüfen Sie, ob Sie das richtige Zertifikat verwenden, und laden Sie es erneut hoch.

- **Lösung** Erwerben Sie ein neues Zertifikat und laden Sie es erneut hoch.

- **Lösung** Prüfen Sie das Zertifikat per OpenSSL und kontrollieren Sie, welche Domäne im Zertifikat vorhanden ist.

Fehlermeldung "Ungültige Domäne" – SAN-Zertifikat

Problem Sie erhalten die Fehlermeldung "Ungültige Domäne".

Mögliche Ursache Der Benutzer hat ein SAN-Zertifikat hochgeladen. Der CN entspricht nicht der Site-URL.

- **Lösung** Prüfen Sie, ob Sie das richtige Zertifikat verwenden, und laden Sie erneut hoch.

- **Lösung** Erwerben Sie ein neues Zertifikat und laden Sie erneut hoch.

- **Lösung** Prüfen Sie das Zertifikat per OpenSSL und kontrollieren Sie, ob alle Hosts vorhanden sind.

Fehler bei der Schlüsselentschlüsselung

Problem Sie erhalten eine Fehlermeldung zur Schlüsselentschlüsselung.

- **Mögliche Ursache** Der Schlüssel ist verschlüsselt und es wurde kein Kennwort geliefert.
- **Mögliche Ursache** Der Schlüssel ist verschlüsselt und es wurde ein falsches Kennwort geliefert.
- **Mögliche Ursache** Der Schlüssel ist falsch formatiert.
- **Mögliche Ursache** Der Schlüssel wird nicht unterstützt. Unterstützte Schlüssel sind PCKS#1, PKCS#8, verschlüsselte PKCS#12.

- **Lösung** Prüfen Sie, ob Sie das richtige Kennwort eingeben.

- **Lösung** Versuchen Sie den Schlüssel per OpenSSL zu lesen.

Fehler bei der Schlüsselgröße

Problem Sie erhalten eine Fehlermeldung zur Schlüsselgröße.

Mögliche Ursache Der Benutzer versucht, einen privaten Schlüssel und ein Zertifikat oder nur ein Zertifikat hochzuladen, aber die Schlüsselgröße ist zu gering.

Lösung Erwerben Sie ein neues Zertifikat und einen privaten Schlüssel, der mindestens 2048 Bits beträgt. Verwenden Sie OpenSSL, um die Schlüsselgröße zu überprüfen.

Widerrufendes Zertifikat verhindert Zugriff auf die Administrationssite

Problem Ihre Administratoren und Benutzer können nicht auf die Administrations- und Endbenutzer-Sites zugreifen. Die folgende Fehlermeldung wird angezeigt: "Es besteht ein Problem mit dem Sicherheitszertifikat dieser Website. Das Zertifikat dieser Firma wurde widerrufen."

Mögliche Ursache Sie haben Ihren privaten Schlüssel generiert und ein widerrufenes SSL-Zertifikat importiert. Nachdem Sie den Wartungsmodus deaktivieren, wird die folgende Sicherheitswarnmeldung angezeigt: "Das Sicherheitszertifikat dieser Site wurde widerrufen. Diese Site ist nicht vertrauenswürdig."

Lösung Wählen Sie in Internet Explorer **Extras** > **Internetoptionen** und die Registerkarte **Erweitert** und deaktivieren Sie die Option "Auf gesperrte Serverzertifikate überprüfen". Erstellen Sie Ihr Zertifikat neu und importieren Sie es erneut. Informationen dazu, wie Sie eine neue Anfrage zur Unterzeichnung eines Zertifikats (CSR) stellen, ein Zertifikat von einem Aussteller erhalten und das Zertifikat in Ihr System importieren finden

Sie unter "Verwalten von Zertifikaten" im *Cisco WebEx Meetings Server-Administrationsleitfaden*. Ihre Administratoren und Benutzer sollten auf die Administrations- und Endbenutzer-Sites zugreifen können, nachdem Sie Ihr Zertifikat neu importiert haben.

Selbstsigniertes Zertifikat nach einem Upgrade

Problem Das System schaltet auf ein selbstsigniertes Zertifikat um, nachdem ein Zertifikat von Drittanbietern hochgeladen wurde.

Mögliche Ursache Sie haben ein Upgrade durchgeführt, eine Erweiterung vorgenommen, Hochverfügbarkeit hinzugefügt, eine Website-URL geändert oder eine ähnliche Änderung vorgenommen.

Lösung Wenn der von Ihnen vorgenommene Vorgang die Hostnamen oder URLs in Ihrem System geändert hat, ist Ihr vorhandenes Zertifikat nicht länger gültig. Stellen Sie einen neuen CSR her und verwenden Sie diesen, um ein neues Zertifikat zu erhalten. Wenn der Vorgang keine Hostnamen oder URLs verändert hat, könnten Sie den privaten Schlüssel und die Zertifikate eventuell wiederherstellen, indem Sie sie erneut hochladen.

TLS kann aufgrund einer fehlenden Erweiterung im Zertifikat nicht hergestellt werden

Problem TLS kann nicht hergestellt werden. Bei der Prüfung von Ermittlungspaketen wird angezeigt, dass CUCM ein **nicht unterstütztes Zertifikat** an Cisco WebEx Meetings Server sendet, während CUCM und Orion TLS ein Handshaking durchführen.

Mögliche Ursache CUCM prüft die erweiterte X509-Schlüsselverwendung im Zertifikat.

Lösung Nutzen Sie einen Zertifikat-Betrachter Ihrer Wahl, um sicherzustellen, dass der Aussteller Ihres Zertifikats die folgenden Erweiterungen berücksichtigt hat. Wenn Sie feststellen, dass in Ihrem Zertifikat eine Erweiterung fehlt, wenden Sie sich an den Aussteller Ihres Zertifikats.

```
Erweiterte X509v3-Schlüsselverwendung: TLS Webserver Authentifizierung, TLS Web-Client
Authentifizierung
```

Zugriff auf Cisco WebEx Meetings Server über Mobilgerät nicht möglich

Problem Ich kann über mein Mobilgerät nicht auf Cisco WebEx Meetings Server zugreifen.

Mögliche Ursache Ihr selbstsigniertes Zertifikat verhindert den Zugriff auf Ihr System.

Lösung Administratoren, die den Zugriff auf Cisco WebEx Meetings Server über Mobilgeräte erlauben möchten, müssen das Zertifikat per E-Mail an alle ihre Benutzer senden. Ohne das Zertifikat können sich die Benutzer nicht anmelden. Des Weiteren verfügen manche Benutzer in Cisco WebEx Meetings Server möglicherweise über Zertifikate, die von einem Aussteller signiert wurden, der auf ihrem Mobilgerät nicht anerkannt wird. *Anleitung für Administratoren:* Melden Sie sich auf der Administrations-Website an. Wählen Sie **Einstellungen**

> **Sicherheit** > **Zertifikate** aus. Wählen Sie unter "SSL-Zertifikat" die Option **Weitere Optionen**. Wählen Sie **SSL-Zertifikat exportieren**. Beim Exportvorgang wird eine Datei mit dem Namen CAcer.pem.txt erstellt. Benennen Sie diese Datei mit einer .pem-Erweiterung um (zum Beispiel CAcert.pem). Senden Sie diese .pem-Datei per E-Mail an Ihre Benutzer (beachten Sie, dass Ihre Benutzer in der Lage sein müssen, über ihr Mobilgerät auf die E-Mail zuzugreifen). Achten Sie darauf, die folgenden Anweisungen an Ihre Benutzer in den Textkörper der E-Mail einzugeben. *Anleitung für Endbenutzer:* Öffnen Sie die angehängte .pem-Datei. Wählen Sie auf der Seite **Profil installieren** zunächst **Installieren** und wählen Sie **Installieren** erneut, um Ihre Auswahl zu bestätigen. Versuchen Sie erneut, sich über die Meetings-Anwendung auf Ihrem Mobilgerät anzumelden, nachdem Sie diese Änderungen vorgenommen haben.

Unzuverlässige Verbindung

Problem Sie erhalten eine Meldung über eine unzuverlässige Verbindung. Der Client kann das Cisco WebEx Meetings Server-Zertifikat nicht mittels seines Truststores überprüfen. Microsoft Internet Explorer verwendet den Truststore des Betriebssystems. Mozilla Firefox verwendet den eigenen, integrierten Truststore. Um die vertrauenswürdigen Stammzertifikate von Windows anzuzeigen: http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc754841.aspx.

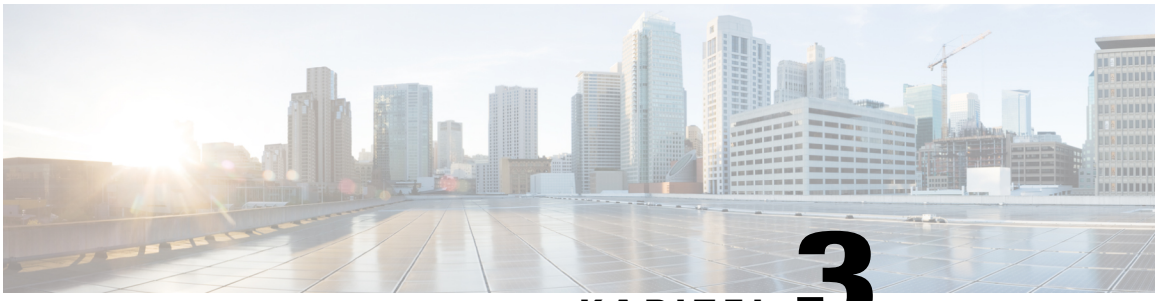
Mögliche Ursache Das System verwendet ein selbstsigniertes Zertifikat. Dies könnte vorkommen, weil das System eine neue Installation ist oder weil der Kunde ein vorhandenes Zertifikat zwar hatte, aber einen Vorgang ausgeführt hat, der dieses Zertifikat als ungültig erklärt hat. Somit hat das System anstelle dieses Zertifikats ein selbstsigniertes Zertifikat erstellt.

Lösung Erwerben Sie ein Zertifikat von einer bekannten Zertifizierungsstelle und laden Sie es auf das System hoch. "Bekannt" heißt, dass das Stammzertifikat der Zertifizierungsstelle sich im Truststore aller Ihrer Browser befindet.

Mögliche Ursache Der Aussteller des Cisco WebEx Meetings Server-Zertifikats ist dem Client nicht "bekannt".

- **Lösung** Stellen Sie sicher, dass der Aussteller des Zertifikats sich im Truststore Ihres Clients befindet. Insbesondere wenn Sie eine private oder interne Zertifizierungsstelle verwenden, dann sind Sie selber für die Verteilung dessen Stammzertifikats an alle Ihre Klienten verantwortlich oder jeder Ihrer Klienten muss in der Lage sein, dieses manuell hinzuzufügen.

- **Lösung** Laden Sie ein Zwischenzertifikat auf den Cisco WebEx Meetings Server hoch. Obwohl der Aussteller des Zertifikats eine Zwischen-Zertifizierungsstelle ist, die nicht bekannt ist, ist die Ausstellungsstelle des Stammzertifikats manchmal bekannt. Sie können entweder das Zwischenzertifikat an alle Klienten verteilen oder dieses auf den Cisco WebEx Meetings Server zusammen mit dem Zertifikat der endgültigen Stelle hochladen.



KAPITEL 3

Cisco Jabber

Dieser Abschnitt beinhaltet Themen zur Fehlerbehebung bei Cisco Jabber.

- Verbindung mit WebEx Meeting über Cisco Jabber nicht möglich, Seite 11

Verbindung mit WebEx Meeting über Cisco Jabber nicht möglich

Problem Ich habe Schwierigkeiten, mich über Cisco Jabber mit einem WebEx Meeting zu verbinden.

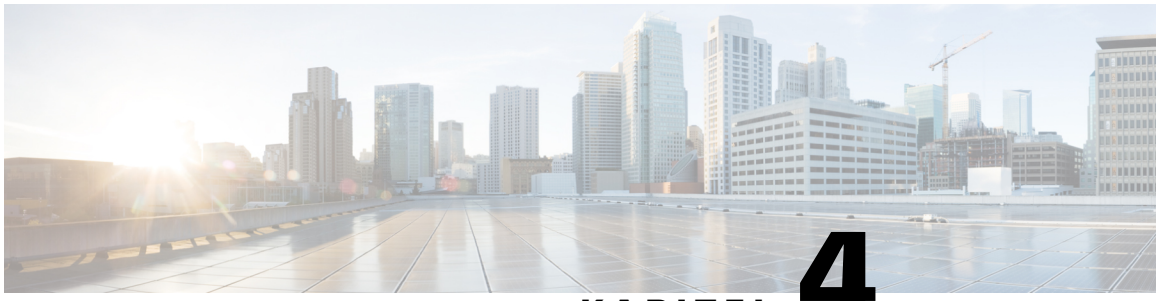
Mögliche Ursache Der Cisco Unified Communications Manager IM- und Presence-Server oder Cisco Unified Presence Server wurden für die Integration mit Cisco Jabber nicht korrekt konfiguriert, oder der Benutzer hat eine inkorrekte Site-URL oder inkorrekte Benutzerdaten eingegeben.

- **Lösung** Die Administratoren sollten überprüfen, ob Port 443 offen ist. Cisco Jabber verbindet sich über diesen Port mit Cisco WebEx Meetings Server.

- **Lösung** Administratoren sollten sicherstellen, dass der Cisco Unified Communications Manager IM- und Presence-Server oder Cisco Unified Presence Server für jeden Benutzer mit einem Konferenzprofil korrekt konfiguriert sind. Der Administrator fügt die Site-URL einer Konferenzserver-Konfiguration auf Presence Server und anschließend die Serverkonfiguration einem Konferenzprofil hinzu. Die Administratoren können Benutzer sodann mit dem Konferenzprofil assoziieren. Wenn sich Cisco Jabber mit dem Presence Server verbindet, erhält es die Details vom Konferenzprofil. Weitere Informationen erhalten Sie unter *Einrichten lokaler Bereitstellungen mit Cisco Unified Communications Manager* im Cisco Jabber für Windows Server-Installationsleitfaden oder *Einrichten von Servern* im Cisco Jabber für Windows Installations- und Konfigurationsleitfaden unter http://www.cisco.com/en/US/products/ps12511/prod_installation_guides_list.html in Abhängigkeit vom verwendeten Presence Server.

- **Lösung** Stellen Sie sicher, dass Jabber für Windows korrekt funktioniert. Weitere Informationen über Jabber für Windows finden Sie unter http://www.cisco.com/en/US/products/ps12511/prod_installation_guides_list.html.

- **Lösung** Benutzer sollten beim Administrator nachfragen, ob die von ihnen verwendete Site-URL und die Benutzerdaten korrekt sind. Administratoren können die Benutzerdaten anhand des Konferenzprofils des Benutzers verifizieren.



KAPITEL 4

Verzeichnisintegration

Dieser Abschnitt umfasst Themen zur Problembehandlung in Bezug auf die Verzeichnisintegration.

- Ein Benutzer kann sich nicht anmelden, nachdem die Verzeichnisintegration konfiguriert wurde, Seite 13
- Nach der Verzeichnisintegration können sich die Benutzer nicht mehr anmelden, Seite 14
- Benutzer kann sich nach der Umstellung von SSO auf LDAP-Authentifizierung nicht anmelden, Seite 14
- Nachdem SSO auf LDAP-Authentifizierung umgestellt wurde, können sich einige oder alle Ihrer Benutzer nicht mehr anmelden, Seite 15
- Ein Administrator kann sich nicht auf der WebEx-Site anmelden, Seite 15
- Ein Benutzer, der im Cisco WebEx Meetings Server hinzugefügt wurde, kann sich nicht anmelden, Seite 15
- Ein Benutzerkonto kann nicht zur Anmeldung im Cisco WebEx Meetings Server verwendet werden, Seite 16
- Sie können einen Benutzer nicht aktivieren, Seite 16
- Der Benutzerstatus wird nicht aktualisiert, nachdem eine Änderung auf Ihrem Active Directory Server durchgeführt wurde, Seite 16
- Ein Benutzer, der zum Active Directory Server hinzugefügt wurde, wird nach der Synchronisierung nicht angezeigt, Seite 17

Ein Benutzer kann sich nicht anmelden, nachdem die Verzeichnisintegration konfiguriert wurde

Problem Ein Benutzer kann sich nicht anmelden, nachdem die Verzeichnisintegration konfiguriert wurde.

Mögliche Ursache Es besteht ein Problem mit dem Active Directory-Konto des Benutzers.

Lösung Prüfen Sie Ihren Active Directory Server, um zu sehen, ob der Benutzer ein Konto hat und ob er aktiv ist.

Mögliche Ursache Möglicherweise ist das E-Mail-Konto des Benutzers ungültig.

Lösung Prüfen Sie, ob der Benutzer ein gültiges E-Mail-Konto hat. Das akzeptierte Format ist abc@mydomain.com.

Mögliche Ursache Der Benutzer wurde möglicherweise nicht in Ihrem CUCM Verzeichnis konfiguriert.

Lösung Stellen Sie sicher, dass der Benutzer in Ihrer Benutzerliste im CUCM erscheint. Benutzer können sich anmelden, selbst wenn Sie noch nicht in Ihre Cisco WebEx Meetings Server-Datenbank importiert wurden. Wenn die LDAP-Authentifizierung aktiviert ist und ein Benutzer versucht sich anzumelden, überprüft Ihr System ob die E-Mail-Adresse in der Datenbank vorhanden ist (Lokal- oder Remote-Benutzer). Wenn der Benutzer vorhanden ist, prüft es das Feld *ADUserID* in der Datenbank für diesen Benutzer. Dieses Feld wird nach der Durchführung einer Verzeichnissynchronisierung ausgefüllt. Wenn dieses Feld leer ist, dann prüft Ihr System die CUCM Datenbank, um zu sehen, ob dieser Benutzer dort existiert. Wenn der Benutzer in der CUCM Datenbank existiert, aktualisiert es die *ADUserID*-Felder für diesen Benutzereintrag in der Datenbank und fährt mit der Authentifizierung fort. Die Authentifizierung gelingt, solange der Benutzer in der CUCM Datenbank vorhanden ist und die richtigen Anmeldeinformationen eingibt, selbst wenn vorher keine Synchronisierung über die Verzeichnisintegration durchgeführt wurde. Nach der ersten Anmeldung wird der Benutzereintrag als Active Directory synchronisierter Benutzer behandelt.

Nach der Verzeichnisintegration können sich die Benutzer nicht mehr anmelden

Problem Nach der Verzeichnisintegration können sich die Benutzer nicht mehr anmelden.

Mögliche Ursache Möglicherweise liegt ein Problem mit Ihrem Netzwerk vor.

Lösung Prüfen Sie, ob ein Netzwerkverbindungs-Problem zwischen dem Cisco WebEx Meetings Server und CUCM oder Active Directory vorliegt.

Mögliche Ursache Ihr CUCM AXL-Benutzername und/oder Passwort wurden geändert.

Lösung Besorgen Sie sich den richtigen CUCM AXL-Benutzernamen und/oder das Passwort.

Benutzer kann sich nach der Umstellung von SSO auf LDAP-Authentifizierung nicht anmelden

Problem Ein Benutzer kann sich nach der Umstellung von SSO auf LDAP-Authentifizierung nicht anmelden.

Mögliche Ursache SSO verwendet Benutzer-IDs zur Authentifizierung und LDAP verwendet Benutzer-E-Mail-Adressen.

Lösung Informieren Sie Ihren Benutzer, dass er seine E-Mail-Adresse verwenden muss, um sich bei seinem Konto anzumelden.

Nachdem SSO auf LDAP-Authentifizierung umgestellt wurde, können sich einige oder alle Ihrer Benutzer nicht mehr anmelden

Problem Nachdem Sie SSO auf LDAP-Authentifizierung umgestellt haben, können sich einige oder alle Ihrer Benutzer nicht mehr anmelden.

Mögliche Ursache Sie haben noch keine Cisco WebEx Meetings Server-Synchronisierung durchgeführt.

Lösung Prüfen Sie, ob die betroffenen Benutzer bereits im Cisco WebEx Meetings Server hinzugefügt wurden. Ist dies nicht der Fall, können sie sich nicht im System anmelden.

Lösung Melden Sie sich auf der Administration-Site an, wählen Sie **Benutzer** > **Verzeichnisintegration** aus und führen Sie eine Synchronisierung durch, um alle aktiven Benutzer von Ihrem CUCM Active Directory Server in den Cisco WebEx Meetings Server zu importieren. Nachdem Sie eine Synchronisierung durchgeführt haben, informieren Sie Ihre Benutzer über die Änderung und weisen Sie darauf hin, dass sie ihre E-Mail-Adressen verwenden müssen, um sich anzumelden. Weitere Informationen finden Sie unter "Konfigurieren der Verzeichnisintegration" im *Cisco WebEx Meetings Server-Administrationsleitfaden*.

Ein Administrator kann sich nicht auf der WebEx-Site anmelden

Problem Ein Administrator kann sich nicht auf der WebEx-Site anmelden.

Mögliche Ursache Es gibt Probleme mit den Anmeldeinformationen des Administrators.

Lösung Stellen Sie sicher, dass der Administrator ein Konto auf dem Active Directory-Server hat. Die Anmeldeinformationen auf der WebEx-Site sind anders als die auf der Administrator-Site.

Ein Benutzer, der im Cisco WebEx Meetings Server hinzugefügt wurde, kann sich nicht anmelden

Problem Ein Benutzer, der im Cisco WebEx Meetings Server hinzugefügt wurde, kann sich nicht anmelden.

Mögliche Ursache Sie haben die Verzeichnisintegration konfiguriert und die LDAP-Authentifizierung aktiviert.

Lösung Stellen Sie sicher, dass der Benutzer in Ihrem Active Directory Server konfiguriert und anschließend mit Ihrem Cisco WebEx Meetings Server-System über die Funktion Verzeichnisintegration synchronisiert wurde.

Ein Benutzerkonto kann nicht zur Anmeldung im Cisco WebEx Meetings Server verwendet werden

Problem Ein Benutzerkonto kann nicht zur Anmeldung im Cisco WebEx Meetings Server verwendet werden.

Mögliche Ursache Die Anmeldeinformationen, die Sie verwenden, um sich bei Jabber und anderen Unified Communications anzumelden, könnten anders sein als Ihre WebEx-Site ID, nachdem Sie die Verzeichnisintegration konfiguriert haben. Wenn Sie zum Beispiel die LDAP-Authentifizierung aktiviert haben, wird Ihre Benutzer-ID Ihre E-Mail-Adresse sein.

Lösung Informieren Sie Ihren Benutzer, dass er seine E-Mail-Adresse verwenden muss, um sich bei der WebEx-Site anzumelden.

Sie können einen Benutzer nicht aktivieren

Problem Sie können einen Benutzer nicht aktivieren.

Mögliche Ursache Der Benutzer wurde ursprünglich durch die CUCM Active Directory-Synchronisierung aktiviert und ist nun deaktiviert.

Lösung Sie können einen deaktivierten Benutzer mit den Benutzer-Management-Funktionen des Cisco WebEx Meetings Server nicht aktivieren, wenn der Benutzer ursprünglich von einer CUCM Active Directory-Synchronisierung deaktiviert wurde. Diese Benutzer sollten mit einem Sternchen markiert werden, das angibt, "Benutzer wurde auf LDAP deaktiviert." Sie müssen den Benutzer in Active Directory aktivieren, eine CUCM Active Directory-Synchronisierung und danach eine Verzeichnisintegrations-Synchronisierung durchführen.

Mögliche Ursache Der Benutzer wurde über die Benutzerverwaltung des Cisco WebEx Meetings Server deaktiviert. Sie haben den Benutzer auf Ihrem CUCM Active Directory Server aktiviert und eine Synchronisierung durchgeführt aber der Benutzer ist noch immer deaktiviert.

Lösung Aktivieren Sie den Benutzer mithilfe der Benutzer-Management-Funktionen des Cisco WebEx Meetings Server. Melden Sie sich bei Ihrer Administration-Site an, wählen Sie **Benutzer**, wählen Sie das Kontrollkästchen für den Benutzer, den Sie aktivieren möchten, und wählen Sie dann **Aktionen** > **Deaktivieren**.

Der Benutzerstatus wird nicht aktualisiert, nachdem eine Änderung auf Ihrem Active Directory Server durchgeführt wurde

Problem Der Benutzerstatus wird nicht aktualisiert, nachdem eine Änderung auf Ihrem Active Directory Server durchgeführt wurde.

Mögliche Ursache Sie haben Ihre Cisco WebEx Meetings Server-Synchronisierung nicht so geplant, dass sie nach Ihrer CUCM Active Directory-Synchronisierung erfolgt. Der Benutzerstatus wird im Cisco WebEx Meetings Server basierend auf dem Benutzerstatus, der in Ihren Active Directory-Einstellungen konfiguriert ist, aktualisiert. Wird beispielsweise ein Benutzer vom Active Directory Server gelöscht,

wird CUCM ihn während der nächsten Synchronisierung als "Inaktiv" markieren und wird diesen Benutzer nach 24 Stunden löschen. Wenn also Cisco WebEx Meetings Server keine Synchronisierung innerhalb von 24 Stunden durchführt, wird dieser Benutzerstatus nicht geändert.

Lösung Achten Sie darauf, Ihre Cisco WebEx Meetings Server-Synchronisierung nach Ihrer CUCM Active Directory-Synchronisierung zu planen.

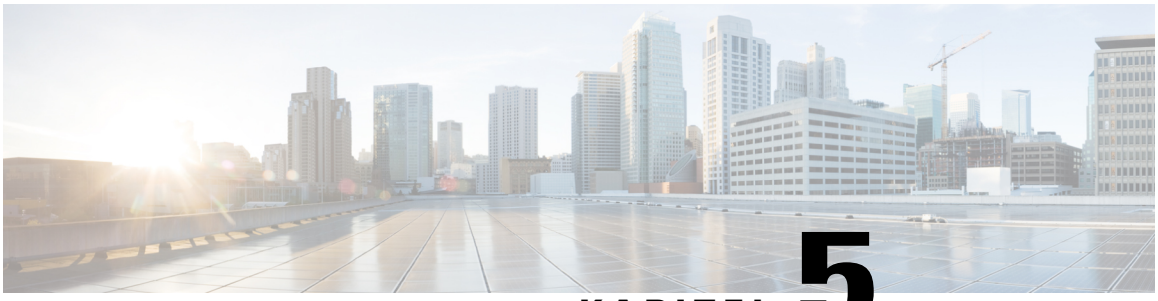
Ein Benutzer, der zum Active Directory Server hinzugefügt wurde, wird nach der Synchronisierung nicht angezeigt

Problem Ein Benutzer, der zum Active Directory Server hinzugefügt wurde, wird nicht in der Liste der aktiven Benutzer angezeigt, nachdem Sie eine Cisco WebEx Meetings Server-Synchronisierung durchgeführt haben.

Mögliche Ursache Sie haben möglicherweise keine CUCM Active Directory-Synchronisierung durchgeführt, bevor Sie die Cisco WebEx Meetings Server-Synchronisierung durchgeführt haben. CUCM kommuniziert nicht direkt mit Active Directory. Nachdem die Benutzer hinzugefügt wurden, müssen Sie eine Active Directory-Synchronisierung mit CUCM durchführen, bevor Sie Ihre Benutzer mit dem Cisco WebEx Meetings Server synchronisieren.

Lösung Um eine CUCM Active Directory-Server-Synchronisierung durchzuführen, melden Sie sich mit Ihrem CUCM Administration-Konto an, wählen Sie **System** > **LDAP-Verzeichnis**, und wählen Sie dann die Taste **Vollständige Synchronisierung ausführen** auf der oberen Menüleiste. Alle neuen aktiven Benutzer werden nach der nächsten Synchronisierung der Verzeichnisintegration in den Cisco WebEx Meetings Server importiert.

Ein Benutzer, der zum Active Directory Server hinzugefügt wurde, wird nach der Synchronisierung nicht angezeigt



KAPITEL 5

Wiederherstellung in Notfällen

Dieser Abschnitt umfasst Themen zur Problembehandlung in Bezug auf die Notfallwiederherstellung.

- Audiokonferenzen funktionieren nicht, nachdem die Notfallwiederherstellung in einem System mit zwei Rechenzentren ausgeführt wurde, Seite 19

Audiokonferenzen funktionieren nicht, nachdem die Notfallwiederherstellung in einem System mit zwei Rechenzentren ausgeführt wurde

Problem In einem System für sichere Telefonkonferenzen funktionieren Audiokonferenzen nicht, nachdem die Notfallwiederherstellung in einem System mit zwei Rechenzentren ausgeführt wurde.

Mögliche Ursache Die Konfiguration des CUCM SIP-Übertragungsweges muss aktualisiert werden. Bevor Sie die Notfallwiederherstellung durchführen, sind die SIP-Übertragungswege des Anwendungspunkts und Lastenausgleichspunkts mit X.509-SIP-Übertragungsweg-Sicherheitsprofilen konfiguriert. Im ersten Rechenzentrum sind die SIP-Übertragungswege mit X.509-SIP-Übertragungsweg-Sicherheitsprofilen in diesem Rechenzentrum konfiguriert. Im zweiten Rechenzentrum sind die SIP-Übertragungswege mit X.509-SIP-Übertragungsweg-Sicherheitsprofilen in diesem Rechenzentrum konfiguriert. Jedes SIP-Übertragungsweg-Sicherheitsprofil wird anhand seines URL angegeben. Nach der Notfallwiederherstellung wird im wiederhergestellten zweiten Rechenzentrum die URL des SIP-Übertragungsweg-Sicherheitsprofils des ersten Rechenzentrums angegeben. Daher funktionieren die Audiokonferenz-Funktionen nicht. In den folgenden Tabellen wird angegeben, wie die beiden Rechenzentren vor der Notfallwiederherstellung konfiguriert werden müssen.

Tabelle 1: Konfiguration des ersten Rechenzentrums vor der Notfallwiederherstellung

SIP-Trunk	SIP-Übertragungsweg-Sicherheitsprofil: X.509-Betreffbezeichnung
SIP-Übertragungsweg für einen Lastenausgleichspunkt in Ihrem ersten Rechenzentrum	Site-URL für Ihr erstes Rechenzentrum (FQDN-Format)

SIP-Trunk	SIP-Übertragungsweg-Sicherheitsprofil: X.509-Betreffbezeichnung
SIP-Übertragungsweg für einen Anwendungspunkt in Ihrem ersten Rechenzentrum	Site-URL für Ihr erstes Rechenzentrum (FQDN-Format)

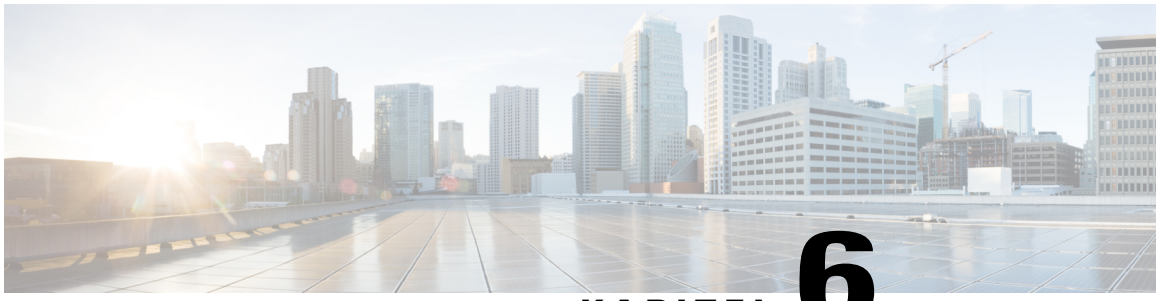
Tabelle 2: Konfiguration des zweiten Rechenzentrums vor der Notfallwiederherstellung

SIP-Trunk	SIP-Übertragungsweg-Sicherheitsprofil: X.509-Betreffbezeichnung
SIP-Übertragungsweg für einen Lastenausgleichspunkt in Ihrem zweiten Rechenzentrum	Site-URL für Ihr zweites Rechenzentrum (FQDN-Format)
SIP-Übertragungsweg für einen Anwendungspunkt in Ihrem zweiten Rechenzentrum	Site-URL für Ihr zweites Rechenzentrum (FQDN-Format)

Lösung Starten Sie CUCM und ändern Sie das SIP-Übertragungsweg-Sicherheitsprofil für Ihr zweites Rechenzentrum im Feld "X.509-Betreffbezeichnung" in den URL des ersten Rechenzentrums. In der folgenden Tabelle wird angegeben, wie das zweite Rechenzentrum nach der Notfallwiederherstellung konfiguriert werden muss. Weitere Informationen zur Notfallwiederherstellung finden Sie unter "Verwenden der Funktion für die Notfallwiederherstellung" im *Cisco WebEx Meetings Center-Administrationsleitfaden*. Weitere Informationen zur Konfiguration von CUCM finden Sie unter "Konfiguration von Cisco Unified Communications Manager (CUCM)" im *Cisco WebEx Meetings Center Planungsleitfaden*.

Tabelle 3: Konfiguration des zweiten Rechenzentrums nach der Notfallwiederherstellung

SIP-Trunk	SIP-Übertragungsweg-Sicherheitsprofil: X.509-Betreffbezeichnung
SIP-Übertragungsweg für einen Lastenausgleichspunkt in Ihrem zweiten Rechenzentrum	Site-URL für Ihr erstes Rechenzentrum (FQDN-Format)
SIP-Übertragungsweg für einen Anwendungspunkt in Ihrem zweiten Rechenzentrum	Site-URL für Ihr erstes Rechenzentrum (FQDN-Format)



KAPITEL 6

Anwendungen herunterladen

Dieser Abschnitt umfasst Themen zur Problembehandlung in Bezug auf das Herunterladen von Anwendungen inklusive der Cisco WebEx-Produktivitätswerkzeugen, der Meetings-Anwendung und des Netzwerkaufzeichnungs-Players.

- Nicht verfügbares automatisches Anmelden bei den Produktivitätswerkzeugen über Firefox- und Chrome-Browser, Seite 21
- Die Anmeldung über die Produktivitätswerkzeuge bei einer SSO-Site ist nicht möglich, Seite 22
- Cisco WebEx Meetings startet aufgrund von Java-Problemen nicht, Seite 22
- Fehlermeldung 1316 während der Anwendungsinstallation, Seite 23

Nicht verfügbares automatisches Anmelden bei den Produktivitätswerkzeugen über Firefox- und Chrome-Browser

Problem Wenn der Benutzer die WebEx-Produktivitätswerkzeuge über Internet Explorer herunterlädt, wird der WebEx Site-URL in der WebEx-Assistenten-Anwendung automatisch aktualisiert und somit wird für den Endbenutzer das Anmelden vereinfacht. Allerdings ist diese Funktion nicht über Mozilla Firefox und Google Chrome verfügbar.

- **Mögliche Ursache** Wenn der Benutzer die WebEx-Produktivitätswerkzeuge über Internet Explorer herunterlädt, kann der WebEx-Assistent die Browser-Cookies vom Browserzwischenspeicher von Internet Explorer lesen und somit die WebEx-Site identifizieren. Daher werden diese Informationen auf den Anmeldebildschirmen automatisch angegeben.
- **Mögliche Ursache** Wenn der Benutzer die WebEx- Produktivitätswerkzeuge über einen anderen Browser herunterlädt, stehen dem WebEx-Assistenten diese Cookie-Informationen nicht zur Verfügung, weil diese Cookies verschlüsselt gespeichert werden und somit für Desktop-Anwendungen (wie den WebEx-Assistenten) nicht zugänglich sind.

1 **Lösung** Wenn der Benutzer den Download der WebEx-Produktivitätswerkzeuge über die Seite **Downloads** ausführt, werden ihm klare Anweisungen zum manuellen Anmelden beim WebEx-Assistenten gegeben.

2 **Lösung** Falls o. g. Verfahren für Ihre Benutzer ein Problem darstellt, empfehlen wir das Verschieben eines Hintergrundinstallationsprogramms auf die Desktops Ihrer Endbenutzer. Sie können einen der Installation-Switches als Teil der Hintergrundinstallation im WebEx Site-URL vorspeichern. Weitere Informationen finden Sie im *Cisco WebEx Meetings Server-Bereitstellungsleitfaden*.

Die Anmeldung über die Produktivitätswerkzeuge bei einer SSO-Site ist nicht möglich

Problem Sie versuchen, sich bei einer für SSO konfigurierten Site über die Produktivitätswerkzeuge anzumelden, aber es funktioniert nicht.

Mögliche Ursache Ihre IdP-Anmeldung unterstützt Internet Explorer 6 möglicherweise nicht.

Lösung Fügen Sie Folgendes Ihrer Registrierung hinzu und versuchen Sie sich erneut über die Produktivitätswerkzeuge anzumelden: 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 startet aufgrund von Java-Problemen nicht

Problem Ihre Benutzer stoßen auf regelmäßige Fehlfunktionen beim Starten der Cisco WebEx Meetings-Anwendung bei Windows, wenn sie mit dem Unternehmensintranet über Cisco Any-Connect VPN-Client verbunden sind. Diese Fehlfunktion tritt nur auf, wenn der Benutzer versucht, die Cisco WebEx Meetings-Anwendung herunterzuladen und zu installieren, wenn er erstmals versucht, einem Meeting beizutreten. Sobald die Anwendung auf dem Benutzercomputer installiert ist, wird dieses Problem nicht mehr auftreten.

Problem Dieses Problem wird nicht auftreten, wenn der Benutzer versucht, einem Meeting ohne aktiviertes VPN (es wird angenommen, dass die WebEx-Site den öffentlicher Zugriff ermöglicht) beizutreten.

Mögliche Ursache Ihre Benutzer verwenden eine Java-Version, die nicht mehr aktuell ist.

Lösung Aktualisieren Sie die Windows-Desktops der Endbenutzer mit der neuesten Version von Java. Falls dies nicht funktioniert, empfehlen wir, dass Sie Ihren Benutzern mitteilen, dass sie manuell die Cisco WebEx Meetings-Anwendung von der Seite **Downloads** installieren. Alternativ können Benutzer die Cisco WebEx Meetings-Anwendung herunterladen, wenn Sie zum ersten Mal versuchen, einem Meeting beizutreten. Bei diesen Umgehungen wird vorausgesetzt, dass die Benutzer-PCs in Ihrer Firma über Administratorrechte verfügen. Wenn keine Administratorberechtigungen vorhanden sind, können Sie die Cisco WebEx Meetings-Anwendung auf die Benutzercomputer verschieben, und zwar durch Verwendung der Installationsdateien, die auf der Seite **Herunterladen** vorhanden sind.

Fehlermeldung 1316 während der Anwendungsinstallation

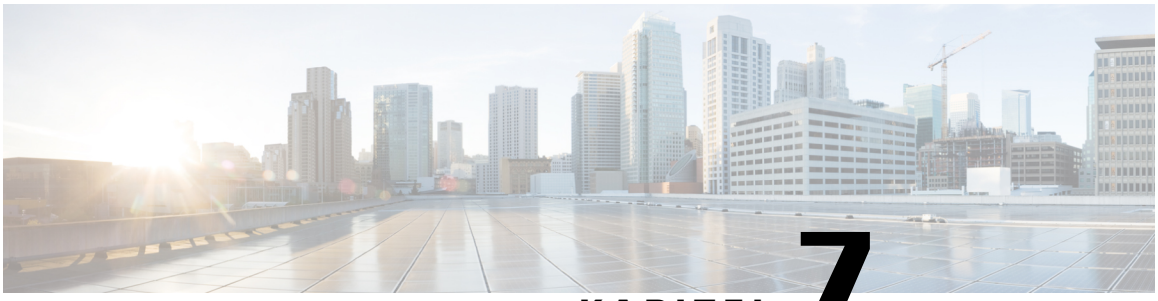
Problem Sie installieren einen Anwendungsdownload (Cisco WebEx Meetings, Produktivitätswerkzeuge oder Netzwerkaufzeichnungs-Player), der Installationsvorgang stoppt und die Fehlermeldung 1316 wird eingeblendet.

Mögliche Ursache Sie versuchen dieselbe Anwendungsversion zu installieren, die bereits installiert ist, aber das Installationsprogramm hat einen anderen Namen.

Lösung Versuchen Sie mithilfe einer der folgenden Aktionen das Problem zu beheben:

- **Lösung** Erwerben Sie ein Installationsprogramm, dass dieselbe Version hat, wie das, dass bereits auf Ihrem System installiert ist, aber ändern Sie vorher den Namen, der in der Fehlermeldung angegeben wird, bevor Sie versuchen das Programm erneut zu installieren. Kopieren Sie das modifizierte Installationsprogramm in den Pfad, der in der Fehlermeldung angegeben wird.

- **Lösung** Deinstallieren Sie die existierende Anwendung und installieren Sie diese erneut.



KAPITEL 7

E-Mails

Dieser Abschnitt umfasst Themen zur Problembehandlung in Bezug auf E-Mails.

- E-Mails werden von Administratoren und Benutzern nicht erhalten, Seite 25
- Probleme mit dem SMTP-E-Mail-Server in einem System mit TLS-basierter Authentifizierung, Seite 26

E-Mails werden von Administratoren und Benutzern nicht erhalten

Problem E-Mails werden von Administratoren und Benutzern nicht erhalten.

Mögliche Ursache Ihr SMTP-Hostname könnte falsch konfiguriert sein.

Mögliche Ursache Ihr SMTP-Server könnte außer Betrieb sein.

Mögliche Ursache E-Mail-Anforderungen könnten beim SMTP-Server blockiert sein.

Lösung Stellen Sie sicher, dass der SMTP-Hostname korrekt konfiguriert ist. Falls er nicht richtig konfiguriert ist, stellen Sie Ihr System in den Wartungsmodus und korrigieren Sie die SMTP-Informationen, speichern Sie die Änderungen und schalten Sie den Wartungsmodus wieder aus. Nach dem Neustart des Systems müsste der Status UP lauten. Weitere Informationen finden Sie unter "Über die Konfiguration Ihrer Audio-Einstellungen" Administrationsleitfaden.

Lösung Prüfen Sie Ihre Protokolle, um festzustellen, ob die E-Mail-Anforderungen des SMTP-Servers blockiert sind. Beheben Sie das SMTP-Server-Problem oder legen Sie einen anderen SMTP-Server fest.

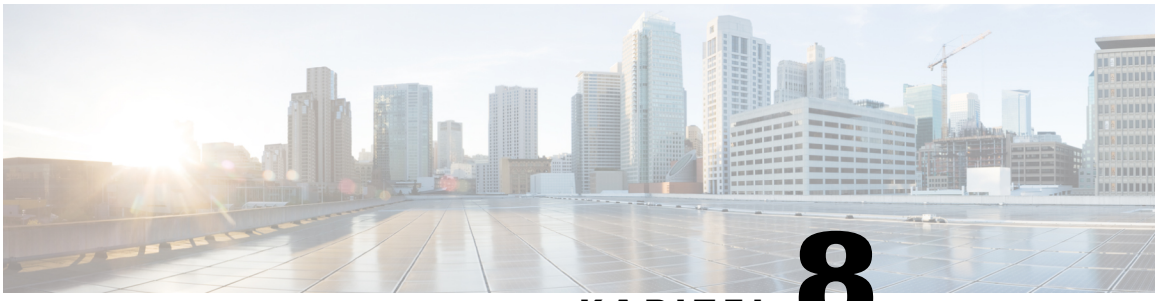
Lösung Sie können die E-Mail-Funktion prüfen, indem Sie **Benutzer** > **E-Mail-Nutzer** wählen und dann eine E-Mail an einen Gastgeber senden.

Probleme mit dem SMTP-E-Mail-Server in einem System mit TLS-basierter Authentifizierung

Problem Mein SMTP-E-Mail-Server funktioniert nicht.

Mögliche Ursache TLS ist aktiviert, und Ihr selbst signiertes Zertifikat wird von Ihrem System nicht als gültig anerkannt.

Lösung Hierbei handelt es sich um eine bekannte Einschränkung. Sie können Ihren E-Mail-Server nicht so konfigurieren, dass er bei aktiviertem TLS ein selbst signiertes Zertifikat verwendet.



KAPITEL 8

Allgemein

Dieser Abschnitt umfasst allgemeine Themen zur Problembehandlung.

- Sie sehen Textfelder mit schrägen statt abgerundeten Ecken, Seite 27

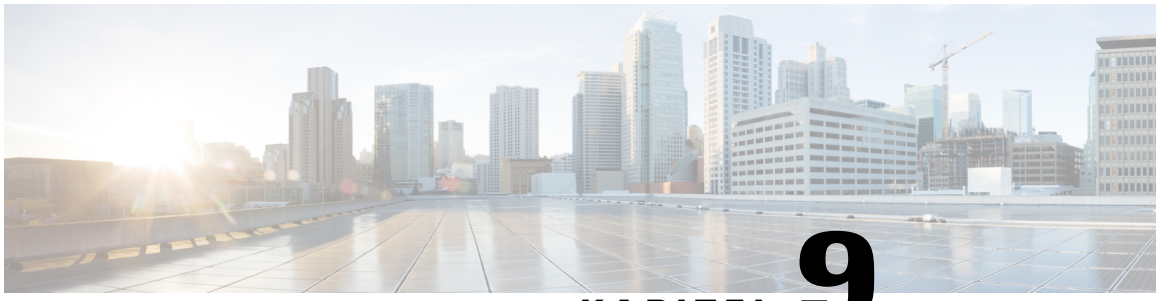
Sie sehen Textfelder mit schrägen statt abgerundeten Ecken

Problem Sie sehen Textfelder mit schrägen Ecken statt mit abgerundeten Ecken.

Mögliche Ursache Sie verwenden Microsoft Internet Explorer, und Ihre Versionseinstellungen sind zu niedrig.

Lösung Vergewissern Sie sich, dass der Standardmodus (nicht der Kompatibilitätsmodus) und Internet Explorer 10 eingestellt sind. Genauer gesagt, vergewissern Sie sich, dass nicht Internet Explorer 7 eingestellt ist.

Sie sehen Textfelder mit schrägen statt abgerundeten Ecken



KAPITEL 9

Installation und Bereitstellung

Dieser Abschnitt umfasst Themen zur Problembehandlung in Bezug auf Probleme bei der Installation und Bereitstellung.

- Verwendung von Forward Proxys in Ihrem System, Seite 29
- Verwendung von Reverse Proxys in Ihrem System, Seite 30
- Die automatische Bereitstellung führt zum Fehler error.deploy_summary.353, Seite 31
- Automatische Bereitstellung schlägt für error.deploy_summary.363 fehl und automatische Bereitstellung schlägt für error.deploy_summary.365 fehl, Seite 31
- Ungültige Passphrase - URL-Fehler, Seite 31
- Die Download-Seite der Endbenutzer ist nach einer Aktualisierung fehlerhaft, Seite 32
- Cisco WebEx Meetings Server kann aufgrund einer nicht unterstützten Produktversion nicht installiert werden, Seite 32
- Installation des WebEx Meetings-Plugins in Microsoft Internet Explorer 8.0, Seite 32

Verwendung von Forward Proxys in Ihrem System

Obwohl die Verwendung von dazwischenliegenden Netzwerkelementen, wie Weiterleitungsproxys, zwischen der Clientsoftware (die auf den Benutzerdesktops läuft) und den Back-End-Systemservern nicht empfohlen wird, verbieten wir nicht dessen Benutzung innerhalb Ihres Systems. Wir empfehlen, dass diese Elemente minimiert werden, denn jedes dazwischenliegendes Netzwerkelement könnte potenzielle Netzwerklatenzen verursachen. Diese Latenzen führen zur Beeinträchtigung der Benutzerleistungsfähigkeit bei latenzempfindlichen Aspekten von Cisco WebEx Meetings, inklusive WebEx Video, Sprachverbindung über Computer und Bildschirmfreigabe. Die dazwischenliegenden Elemente können Inhalte in jedem Netzwerkpaket in unvorhersehbarer Weise beeinträchtigen und diese Funktionen unterbrechen.

Wenn Ihre Endbenutzer solche Probleme haben, empfehlen wir Ihnen diese dazwischenliegenden Elemente schnellstmöglich aus Ihrem System zu entfernen und anschließend zu überprüfen, ob diese Probleme behoben sind.

Hinweis Die Verwendung von Forward Proxys kann die Quality-of-Service (QoS)-Funktionen beeinträchtigen.

Hinweise in Bezug auf die Leistungsfähigkeit

Proxys dürfen den Netzwerkverkehr nicht verändern oder Latenzen dem allgemeinen Datenfluss des Systems hinzufügen.

- Die Latenz des Weiterleitungsproxys zu den Prozesspaketen sollte weniger als 10 ms betragen. Es könnte zu Schwierigkeiten führen, wenn diese Weiterleitungsproxys, die den Paketinhalt prüfen, diesen Inhalt mit einer Latenz unter 10 ms bearbeiten müssen. Lange Latenzen beeinträchtigen die Qualität von Audio, Video und Datenfreigabe der Meeting-Benutzer. Es könnte auch den Durchsatz zwischen Clients und Servern aufgrund der längeren Roundtripzeit (RTT) beeinträchtigen.
- Die gesamte Latenz sollte kontrolliert werden, wenn mehr als ein Weiterleitungsproxy zwischen den virtuellen Maschinen und dem Klient existieren.

Funktionalität

- Wenn im Weiterleitungsproxy Mechanismen zum Zwischenspeichern (Cookie-Zwischenspeicher) vorhanden sind, dann könnte es zu Funktionalitätsunterbrechungen im System führen. In diesem Fall empfehlen wir diese Zwischenspeicher zu deaktivieren, obwohl dies die Leistungsfähigkeit des Weiterleitungsproxys beeinträchtigen könnte.
- Authentifizierungen auf Benutzerebene müssen bei Weiterleitungsproxys deaktiviert sein.
- Wenn die Verbindung zwischen dem Forward-Proxy und dem Cisco WebEx Meetings Server-System den Internet Reverse Proxy umgeht (für "interne" Benutzer), muss der Forward-Proxy dem System erlauben, https-Verbindungen zwischen den virtuellen Maschinen des Systems, von denen jede über ihre eigene https-URL verfügt, *weiterzuleiten*. Diese Weiterleitung ist für den Forward-Proxy nicht sichtbar, wenn der Internet Reverse Proxy von Cisco WebEx Meetings Server zwischen dem Proxy und den internen virtuellen Maschinen platziert wird.

Unterstützte Proxys

- http
- SOCKS v4

Hinweis SOCKS v5 wird nicht unterstützt

Verwendung von Reverse Proxys in Ihrem System

Nur der mit diesem Produkt gelieferte Internet Reverse Proxy kann in diesem System verwendet werden. Internet Reverse Proxys oder Web-Lastenausgleichsmodule von Drittanbietern werden nicht unterstützt. Der Internet Reverse Proxy, der mit diesem Produkt geliefert wird, wurde zur Handhabung von Echtzeit-Web, -Audio, und Dateifreigabe der externen Benutzer, die an Meetings über Internet beitreten, optimiert.

Die automatische Bereitstellung führt zum Fehler error.deploy_summary.353

Problem Der Benutzer erhält folgende Fehlermeldung während der automatischen Bereitstellung: Fehler: error.deploy_summary.353 = Das Abbild, das zur Bereitstellung der virtuellen Maschinen benutzt wurde, könnte beschädigt sein. Bitte stellen Sie alle virtuellen Maschinen erneut mit einer neuen Kopie der OVA-Datei bereit.

Mögliche Ursache Die zuvor heruntergeladene OVA-Datei ist beschädigt.

- **Lösung** Prüfen Sie, ob die von Cisco heruntergeladene OVA-Datei die richtige Prüfsumme enthält.

- **Lösung** Stellen Sie sicher, dass der Datenspeicher, auf welchem die neuen virtuellen Maschinen bereitgestellt werden, verfügbar ist und dass momentan keine Anwendungen ausgeführt werden.

- **Lösung** Stellen Sie sicher, dass keine sichtbaren Speicher-Warnsignale im VMware vCenter zu sehen sind.

Automatische Bereitstellung schlägt für error.deploy_summary.363fehlundautomatischeBereitstellung schlägt für error.deploy_summary.365 fehl

Problem Sie erhalten eine der folgenden beiden Fehlermeldungen: Automatische Bereitstellung schlägt für error.deploy_summary.363 fehl oder automatische Bereitstellung schlägt für error.deploy_summary.365 fehl.

Mögliche Ursache Die Einrichtung zur gewählten virtuellen Maschine ist nicht möglich.

Lösung Wählen Sie **Neu beginnen**, um die Einrichtung erneut vorzunehmen.

Ungültige Passphrase - URL-Fehler

Problem Wenn die Meldung "Ungültige Passphrase" angezeigt wird, kann es sein, dass die URL falsch eingegeben wurde oder die (primäre oder sekundäre) Admin-VM von CWMS während einer Bereitstellung neu gestartet wurde, sodass die Bereitstellungs-URL geändert wurde.

Lösung Falls der Fehler durch einen Neustart der virtuellen Admin-Maschine verursacht wurde, müssen Sie die Admin-VM in vCenter löschen und die Bereitstellung erneut durchführen, einschließlich einer erneuten Bereitstellung der virtuellen Admin-Maschine.

Lösung Wenn andere virtuelle Maschinen während der Bereitstellung verbunden waren, müssen Sie diese virtuellen Maschinen ebenfalls löschen.

Die Download-Seite der Endbenutzer ist nach einer Aktualisierung fehlerhaft

Problem Endbenutzer können auf den Download-Link nicht zugreifen.

Mögliche Ursache Statische Ressourcen wurden zwischengespeichert, um die Leistungsfähigkeit der Webseiten zu ergänzen. Allerdings könnte es sein, dass Endbenutzer Webbrowser verwenden, die einer älteren Version entsprechen. JavaScript-Dateien könnten dort zwischengespeichert sein, wo die JavaScript-Dateien von Ihrer lokalen Maschine anstelle vom Server geladen werden.

Lösung Benutzer werden aufgefordert, Ihre Browserzwischenspeicher zu löschen und erneut zu versuchen auf die Download-Seite zuzugreifen.

Cisco WebEx Meetings Server kann aufgrund einer nicht unterstützten Produktversion nicht installiert werden

Problem Cisco WebEx Meeting Server konnte auf meiner virtuellen Maschine nicht installiert werden.

Mögliche Ursache Ihre VMware ESXi-Version wird nicht unterstützt.

Lösung Stellen Sie sicher, dass Sie VMware ESXi 5.0 Update 1 oder 5.1 verwenden. Die Version 4.x wird nicht unterstützt.

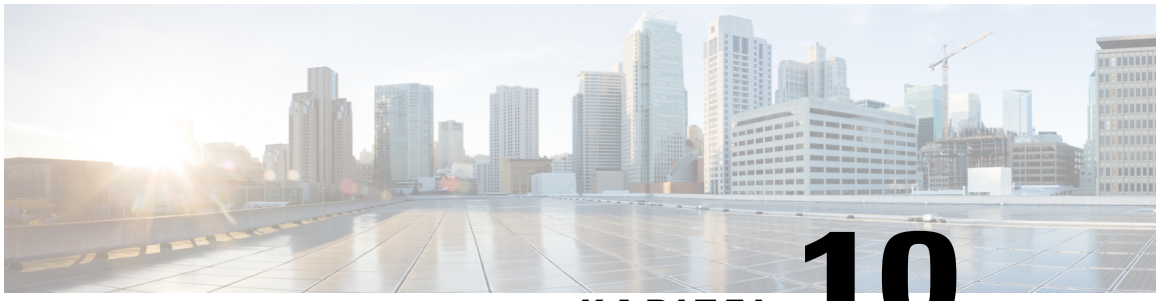
Installation des WebEx Meetings-Plugins in Microsoft Internet Explorer 8.0

Problem Sie erhalten eine Fehlermeldung, in der Sie darauf hingewiesen werden, dass die Installation nicht erfolgreich durchgeführt werden konnte, wenn Sie versuchen, den Meetings-Client zu installieren.

Mögliche Ursache Der Computer, auf dem Sie die Software installieren möchten, verfügt nicht über Administratorrechte.

Lösung Stellen Sie sicher, dass die neueste Version von Cisco WebEx Meetings Server auf dem Computer installiert ist. Stellen Sie fest, ob der Computer über Windows-Administratorrechte verfügt. Ist dies nicht der Fall, ist dies die Ursache für die Fehlermeldung und das Fehlschlagen der Installation. Erhalten Sie, sofern möglich, Administratorrechte. Achten Sie darauf, dass die IE 8.0-Sicherheitseinstellungen auf die Voreinstellungen eingestellt sind, indem Sie **Systemsteuerung** > **Internetoptionen** > **Erweitert** > **Zurücksetzen** wählen. Wenn sich das Problem durch keine der obengenannten Maßnahmen beheben lässt, müssen Sie das MSI-Installationsprogramm mit einem Windows-Anmeldeskript oder einer ähnlichen Methode auf den Desktop des Benutzers forcieren. Über die Cisco WebEx Meetings Server-Administrationssite können

Sie auf die MSI-Pakete für Meetings, Produktivitätswerkzeuge und andere Anwendungen zugreifen. Wählen Sie **Einstellungen** > **Downloads** aus. Weitere Informationen finden Sie unter "Herunterladen und Massenbereitstellung von Anwendungen" im *Cisco WebEx Meetings Server-Planungsleitfaden*. Falls sich Ihr Problem mit keiner der oben genannten Maßnahmen beheben lässt, nehmen Sie bitte mit Cisco TAC Kontakt auf.



KAPITEL 10

Lizenzen

- Nach dem Hochverfügbarkeits-Failover startet Ihr System im kostenlosen Testmodus, Seite 35
- Es wird eine Nachricht zu einer kostenlosen Probedemo angezeigt, Seite 36
- Ihre Nutzung der Lizenzen hat die Anzahl der erworbenen Lizenzen überschritten, Seite 36
- Ihre Nutzung der Lizenzen hat die Anzahl der erworbenen Lizenzen überschritten, und Ihr System wurde deaktiviert, Seite 36
- Sie erhalten eine E-Mail in Bezug auf ungültige Lizenzen, Seite 36
- Sie erhalten eine E-Mail in Bezug auf ungültige Lizenzen, und Ihr System wurde deaktiviert, Seite 37
- Sie können über Cisco WebEx Meetings Server nicht auf Cisco Enterprise License Manager (ELM) zugreifen, Seite 37
- Die Installation der Lizenz schlägt bei mehreren geöffneten Browserfenstern fehl, Seite 37
- Die Schaltfläche "Lizenzen verwalten" ist deaktiviert, Seite 38
- Alarmmeldung: Überholte Lizenz, Seite 38

Nach dem Hochverfügbarkeits-Failover startet Ihr System im kostenlosen Testmodus

Problem Nach dem Hochverfügbarkeits-Failover startet Ihr System im kostenlosen Testmodus, und Sie haben 180 Tage Zeit, um Ihre Verbindung Enterprise License Manager (ELM) wiederherzustellen.

Mögliche Ursache ELM läuft nur auf Ihrem primären System. Nach dem Failover kann sich Ihr Hochverfügbarkeitssystem nicht mit ELM verbinden.

Lösung Starten Sie Ihr primäres System mit VMware vCenter neu. Ihr System sollte sich während des Startprozesses automatisch neu mit ELM verbinden. Wenn Sie sich nach dem Neustart noch immer nicht mit ELM verbinden können, wenden Sie sich bitte für zusätzliche Unterstützung an den Cisco TAC.

Es wird eine Nachricht zu einer kostenlosen Probedemo angezeigt

Problem Ihr System zeigt auf Ihrer Administrationsseite an, dass es im kostenlosten Demomodus läuft.

Mögliche Ursache Nach dem Einrichten Ihres Systems läuft es automatisch im kostenlosen Demomodus.

Lösung Installieren Sie die entsprechenden Lizenzen, um den kostenlosen Demomodus zu beenden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Zertifikate Verwalten" in der Online-Hilfe und im *Administrationsleitfaden*.

Ihre Nutzung der Lizenzen hat die Anzahl der erworbenen Lizenzen überschritten

Problem Sie erhalten eine E-Mail, in der Sie darauf hingewiesen werden, dass Sie die Lizenzen überschritten haben.

Mögliche Ursache Ihre Nutzung der Lizenzen überschreitet die Anzahl der erworbenen Lizenzen.

Lösung Wenden Sie sich an Ihren Cisco-Vertriebshändler und erwerben Sie eine ausreichende Anzahl an Lizenzen, um Ihre Nutzung der Lizenzen mit der Anzahl der installierten Lizenzen anzugleichen.

Ihre Nutzung der Lizenzen hat die Anzahl der erworbenen Lizenzen überschritten, und Ihr System wurde deaktiviert

Problem Sie erhalten eine E-Mail, in der Sie darauf hingewiesen werden, dass Ihr System aufgrund eines Zustands überschrittener Lizenzen deaktiviert wurde.

Mögliche Ursache Sie überschreiten die Anzahl der installierten Lizenzen seit über sechs Monaten.

Lösung Wenden Sie sich an Ihren Cisco-Vertriebshändler und erwerben Sie eine ausreichende Anzahl an Lizenzen, um Ihre Nutzung der Lizenzen mit der Anzahl der installierten Lizenzen anzugleichen.

Sie erhalten eine E-Mail in Bezug auf ungültige Lizenzen

Problem Sie erhalten eine E-Mail, in der Sie darauf hingewiesen werden, dass Ihr System mit ungültigen Lizenzen arbeitet.

Mögliche Ursache Ihr System ist nicht in der Lage, mit dem License Server (ELM) zu kommunizieren. Wenn Ihr System nicht auf Hochverfügbarkeit ausgelegt ist, Ihr primäres System nicht aktiv ist und Sie das Failover-System verwenden, ist Ihr System nicht in der Lage, mit dem License Server zu kommunizieren.

Lösung Starten Sie Ihr primäres System mit VMware vCenter neu. Ihr System sollte sich während des Startprozesses automatisch neu mit ELM verbinden. Wenn Sie sich nach dem Neustart noch immer nicht mit ELM verbinden können, wenden Sie sich bitte für zusätzliche Unterstützung an den Cisco TAC.

Sie erhalten eine E-Mail in Bezug auf ungültige Lizenzen, und Ihr System wurde deaktiviert

Problem Sie erhalten eine E-Mail, in der Sie darauf hingewiesen werden, dass Ihr System deaktiviert wurde, da Sie seit über sechs Monaten mit ungültigen Lizenzen arbeiten.

Mögliche Ursache Ihr System ist nicht in der Lage, mit dem License Server (ELM) zu kommunizieren. Wenn Ihr System nicht auf Hochverfügbarkeit ausgelegt ist, Ihr primäres System nicht aktiv ist und Sie das Failover-System verwenden, ist Ihr System nicht in der Lage, mit dem License Server zu kommunizieren.

Lösung Starten Sie Ihr primäres System mit VMware vCenter neu. Ihr System sollte sich während des Startprozesses automatisch neu mit ELM verbinden. Wenn Sie sich nach dem Neustart noch immer nicht mit ELM verbinden können, wenden Sie sich bitte für zusätzliche Unterstützung an den Cisco TAC.

Sie können über Cisco WebEx Meetings Server nicht auf Cisco Enterprise License Manager (ELM) zugreifen

Problem Administratoren können über Cisco WebEx Meetings Server nicht auf ELM zugreifen.

Mögliche Ursache Während der Einrichtung wurde die Administrations-URL mit weniger üblichen Domänen der höheren Ebene, wie beispielsweise ".infra" konfiguriert.

Lösung Verwenden Sie üblichere Domänen der höheren Ebene, wie zum Beispiel ".com". Hierbei handelt es sich um einen bekannten Fehler, der in einer zukünftigen Version von Cisco WebEx Meetings Server behoben wird.

Die Installation der Lizenz schlägt bei mehreren geöffneten Browserfenstern fehl

Problem Die Installation der Lizenz schlägt fehl.

Mögliche Ursache Ihre Administrationssite und die ELM-Administrationssite sind in zwei verschiedenen Browserfenstern geöffnet, obgleich beide dieselbe Administrationssite-URL verwenden.

Lösung Stellen Sie sicher, dass die Registerkarte "Admin" geschlossen ist und klicken Sie erneut auf die Schaltfläche "Installieren". Melden Sie sich auf der WebEx-Administrationssite an. Wählen Sie **System** und anschließend **Mehr anzeigen** im Lizenzen-Abschnitt. Wählen Sie **Lizenzen verwalten**, um die ELM-Seite zu öffnen. Schließen Sie das ursprüngliche Browserfenster, in dem die Seite **Nutzerlizenzen** angezeigt wird.

Wählen Sie auf der ELM-Seite **Lizenzdatei installieren** und fahren Sie mit der Installation Ihrer Lizenz fort. Weitere Informationen finden Sie unter "Lizenzen verwalten" im *Cisco WebEx Meetings Server-Administrationsleitfaden*.

Die Schaltfläche "Lizenzen verwalten" ist deaktiviert

Problem Die Schaltfläche **Lizenzen verwalten** auf der Seite **Nutzerlizenzen** deaktiviert.

Mögliche Ursache In einer Hochverfügbarkeitsumgebung wird Ihre Administrationsseite auf einer sekundären virtuellen Maschine betrieben.

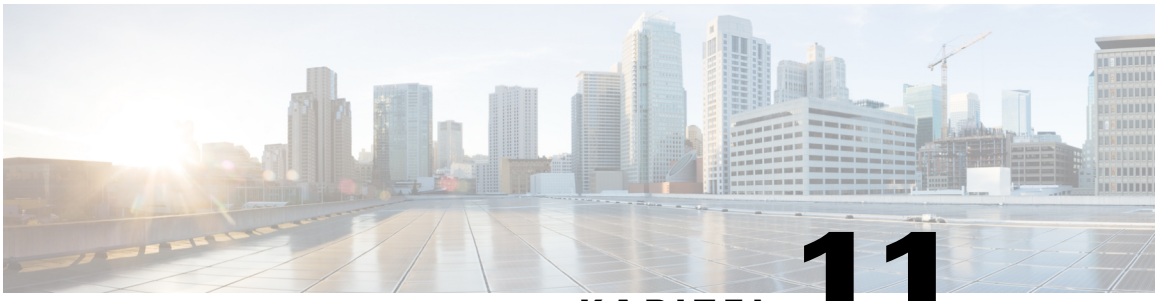
Lösung Stellen Sie fest, warum Ihre Administrationsseite auf Ihrer sekundären virtuellen Maschine betrieben wird. Reparieren Sie Ihr primäres System und starten Sie es über VMware vCenter neu. Ihr System sollte nach dem Neustart normal funktionieren.

Alarmmeldung: Überholte Lizenz

Problem Sie erhalten eine Alarmmeldung bezüglich einer überholten Lizenz.

Mögliche Ursache Die Version Ihres Systems und die Ihrer Lizenz stimmen nicht überein.

Lösung Vergewissern Sie sich, dass Sie die neueste Version der Lizenz installiert haben.



KAPITEL 11

Wartungsmodus

Dieser Abschnitt umfasst Themen zur Problembehandlung in Bezug auf Probleme beim Wartungsmodus.

- Die Meldung "Neustart" erlischt nicht, nachdem der Wartungsmodus deaktiviert wird, Seite 39
- Die Anforderung, den Wartungsmodus zu aktivieren bzw. zu deaktivieren, wird zurückgewiesen, Seite 39

Die Meldung "Neustart" erlischt nicht, nachdem der Wartungsmodus deaktiviert wird

Problem Nachdem der Wartungsmodus abgeschaltet wird, erlischt die Meldung "Neustart" nicht und Ihr Browser leitet Sie nicht auf die Anmeldeseite der Administration weiter.

Mögliche Ursache Dies ist ein bekanntes Problem, aber die Ursache konnte bislang nicht gefunden werden.

Lösung Geben Sie den Administration-URL manuell ein, um auf die Anmeldeseite zu kommen.

Die Anforderung, den Wartungsmodus zu aktivieren bzw. zu deaktivieren, wird zurückgewiesen

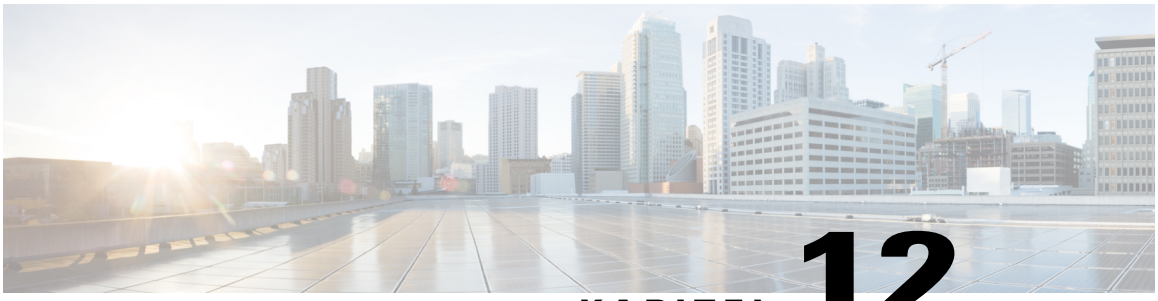
Problem Ihre Anforderung, den Wartungsmodus zu aktivieren bzw. zu deaktivieren, wird zurückgewiesen.

Mögliche Ursache Sie haben die Schaltfläche **Wartungsmodus aktivieren** oder **Wartungsmodus deaktivieren** zu schnell ausgewählt.

Lösung Warten Sie einige Sekunden und wählen Sie **Wartungsmodus aktivieren** oder **Wartungsmodus deaktivieren** erneut aus.

Mögliche Ursache Es ist bereits eine Änderung am Laufen, die das System verändert (zum Beispiel die Hochverfügbarkeit wird hinzugefügt oder entfernt).

Lösung Warten Sie 30 Minuten und wählen Sie **Wartungsmodus aktivieren** oder **Wartungsmodus deaktivieren** erneut aus.



KAPITEL 12

Aufzeichnungen

Dieser Abschnitt umfasst Themen zur Problembehandlung in Bezug auf Aufzeichnungsprobleme.

- Das Starten oder Beitreten zu Meetings oder das Ansehen von Aufzeichnungen ist aufgrund einer nicht unterstützten Java-Version nicht möglich, Seite 41
- Meeting-Aufzeichnungen sind auf den Gastgeber-Aufzeichnungsseiten nicht verfügbar, Seite 42
- Die Schaltfläche "Aufzeichnen" generiert einen Server-Verbindungsfehler, Seite 42
- Speicherserver kann nicht hinzugefügt werden, Seite 42
- Die Meeting-Aufzeichnung erscheint nicht beim Gastgeber, Seite 42
- Die Schaltfläche "Aufzeichnen" ist grau, Seite 43
- Der Aufzeichnungsbereich gibt eine Fehlermeldung an, Seite 43
- Die Aufzeichnungen werden auf der Aufzeichnungsseite nicht angezeigt, Seite 44

Das Starten oder Beitreten zu Meetings oder das Ansehen von Aufzeichnungen ist aufgrund einer nicht unterstützten Java-Version nicht möglich

Problem Benutzer können über keinen Browser ein Meeting starten, einem Meeting beitreten oder Aufzeichnungen anzeigen.

Mögliche Ursache Benutzer verwenden Java-Versionen, die nicht unterstützt werden.

Lösung Wenn Sie den Microsoft Internet Explorer verwenden, aktivieren Sie ActiveX oder installieren Sie eine Java-Version, die neuer als 1.6.034 oder 1.7.06 ist. Wenn Sie Mozilla Firefox oder Google Chrome verwenden, installieren Sie eine Java-Version, die neuer als 1.6.034 oder 1.7.06 ist, oder laden Sie Cisco WebEx Meetings oder den Netzwerkaufzeichnungs-Player herunter und installieren Sie ihn manuell. Versuchen Sie erneut ein Meeting zu starten, einem Meeting beizutreten oder eine Aufzeichnung anzuzeigen.

Meeting-Aufzeichnungen sind auf den Gastgeber-Aufzeichnungsseiten nicht verfügbar

Problem Die Meeting-Aufzeichnungen sind auf keiner Gastgeber-Seite **Aufzeichnungen** verfügbar, obwohl der Gastgeber die Aufzeichnung der Meetings aktiviert hat.

Mögliche Ursache Es könnte ein Berechtigungsproblem am Speicherserver für den bestimmten Bereitstellungspunkt vorliegen, auf welchen der Cisco WebEx Meetings Server zeigt (wählen Sie auf der Administration-Site **System** > **Servers** > **Speicherserver** aus).

Lösung Dies ist ein bekanntes Problem.

Die Schaltfläche "Aufzeichnen" generiert einen Server-Verbindungsfehler

Problem Wenn ein Meeting-Gastgeber versucht, in einem Meeting-Raum auf die Schaltfläche "Aufzeichnen" zu drücken, zeigt der Meeting-Client eine Fehlermeldung an, dass die Verbindung zum Aufzeichnungsserver unmöglich ist.

Mögliche Ursache Der Tomcat-Benutzer von Cisco WebEx Meetings Server kann auf dem Bereitstellungspunkt nicht speichern.

Lösung Aktualisieren Sie die Privilegien am NAS-Bereitstellungspunkt mit `777` per Anwendung von `chmod R 777 <mount-point-directory>`, wenn der Speicherserver auf Linux OS läuft. Versuchen Sie anschließend, den NAS-Server erneut an den Cisco WebEx Meetings Server anzubinden.

Speicherserver kann nicht hinzugefügt werden

Problem Sie können keinen Speicherserver hinzufügen.

Mögliche Ursache Der Tomcat-Benutzer von Cisco WebEx Meetings Server kann auf dem Bereitstellungspunkt nicht speichern.

Lösung Aktualisieren Sie die Privilegien am NAS-Bereitstellungspunkt mit `777` per Anwendung von `chmod R 777 <mount-point-directory>`, wenn der Speicherserver auf Linux OS läuft. Versuchen Sie anschließend, den NAS-Server erneut an den Cisco WebEx Meetings Server anzubinden.

Die Meeting-Aufzeichnung erscheint nicht beim Gastgeber

Problem Der Meeting-Gastgeber sieht auf der Seite **Aufzeichnungen** keine Meeting-Aufzeichnung für mehr als 10 Minuten, nachdem das aufgezeichnete Meeting abgelaufen ist.

Mögliche Ursache Ihr NBR WSS hat keine Lese-/Schreiben-Privilegien am Speicherserver.

Lösung Wenn Sie einen Linux-Speicherserver verwenden, geben Sie folgenden Befehl ein: `chmon -R 777`*mount point directory*. Wenn Sie die Meeting-Aufzeichnungen einholen möchten, die auf der Seite **Aufzeichnungen** nicht generiert wurden, kontaktieren Sie bitte den TAC.

Die Schaltfläche "Aufzeichnen" ist grau

Problem Meeting-Gastgeber können keine Meetings aufzuzeichnen, weil die Schaltfläche **Aufzeichnen** grau ist.

Mögliche Ursache NAS wurde dem Cisco WebEx Meetings Server nicht hinzugefügt.

Lösung Melden Sie sich bei der Administration-Site an und wählen Sie **System** > **Server** aus, und dann den Link **Speicherserver hinzufügen** und legen Sie den NFS-Server und den Bereitstellungspunkt fest. Zum Beispiel, Pfad 170.70.80.90:*/, um den Speicherserver anzubinden*.

Mögliche Ursache Die Aufzeichnung ist auf dem Cisco WebEx Meetings Server nicht verfügbar.

Lösung Melden Sie sich bei der Administration-Site an und wählen Sie **Einstellungen** > **Meetings**, und wählen Sie dann das Kontrollkästchen **Aufzeichnen** unter den Teilnehmer-Privilegien aus.

Mögliche Ursache Ihr Speicherserver hat den Grenzwert, wie unter der Seite **Alarme** auf der Administration-Site festgelegt wurde, erreicht.

Lösung Stellen Sie sicher, dass die Speicherkapazität des NAS über die Seite **Alarme** überwacht wird. Melden Sie sich auf der Administrationssite an, wählen Sie **Dashboard** > **Alarme**, den Link **Bearbeiten**, aktivieren Sie die Option **Speicherplatz**, ziehen Sie den Regler für das Speicherlimit auf der Seite **Alarme bearbeiten** auf das Dashboard und wählen Sie anschließend **Speichern**. Als Alternative können Sie Dateien vom Speicherserver-Bereitstellungspunkt löschen, um Platz zu schaffen.

Mögliche Ursache Ihr Speicherserver wurde gestoppt oder der NFS-Dienst des NAS wurde gestoppt oder neu gestartet und somit kann der Cisco WebEx Meetings Server nicht auf den Bereitstellungspunkt zugreifen.

Lösung Melden Sie sich bei der Administration-Site an und wählen Sie **System** > **Server** > **Speicherserver** aus und konfigurieren Sie NAS erneut.

Der Aufzeichnungsbereich gibt eine Fehlermeldung an

Problem Wenn eine Meeting-Aufzeichnung für eine Weile läuft, wird im Aufzeichnungsbereich eine Fehlermeldung angezeigt. Wenn Sie mit der Maus über den Bereich zeigen, wird eine Audio- oder Video-Fehlermeldung angezeigt.

Mögliche Ursache Der Tomcat-Benutzer von Cisco WebEx Meetings Server kann auf dem Bereitstellungspunkt nicht speichern.

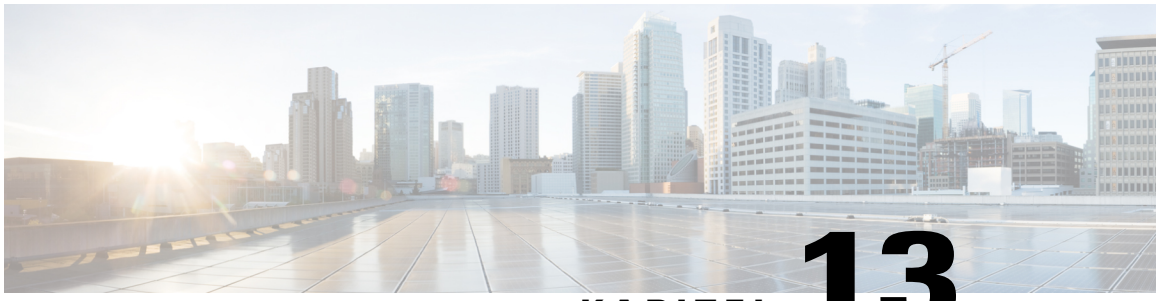
Lösung Stellen Sie sicher, dass der Zugriff auf den Bereitstellungspunkt möglich ist und dass Cisco WebEx Meetings Server darauf speichern darf.

Die Aufzeichnungen werden auf der Aufzeichnungsseite nicht angezeigt

Problem Die Aufzeichnungen werden auf der Seite **Aufzeichnungen** bei keinem Gastgeber angezeigt, obwohl der Gastgeber die Aufzeichnung der Meetings aktiviert hat.

Mögliche Ursache Es besteht ein Problem mit den Berechtigungen des Speicherservers in Bezug auf den Bereitstellungspunkt, auf den das System zeigt.

Lösung Melden Sie sich bei der Administration-Site an und wählen Sie **System** > **Server** > **Speicherserver Konfiguration** aus. Stellen Sie sicher, dass Ihre Berechtigungen richtig eingestellt sind.



KAPITEL 13

Server

Dieser Abschnitt umfasst Themen zur Problembehandlung in Bezug E-Mail- und Speicherservern.

- SMTP sendet Fehlermeldungen, wenn die Administrator-E-Mail einen Unterstrich verwendet, Seite 45
- Probleme mit externen Serververbindungen, Seite 45
- NTP-bereitgestellte Zeitüberschreitung bei der Synchronisierung der virtuellen Maschinen, Seite 46
- Der Speicherserver sichert das System oder die Aufzeichnungen nicht, Seite 46

SMTP sendet Fehlermeldungen, wenn die Administrator-E-Mail einen Unterstrich verwendet

Problem Ein Benutzer sendet dem Administrator eine E-Mail und die E-Mail kommt als nicht unzustellbar zurück.

Mögliche Ursache Unterstriche werden bei E-Mail-Adressen nicht unterstützt.

Lösung Verwenden Sie keine Unterstriche oder weitere nicht unterstützte Zeichen, wenn Sie an den Administrator E-Mails senden.

Probleme mit externen Serververbindungen

Problem Administratoren und Benutzer erhalten keine E-Mails über Ihr System.

Mögliche Ursache Es könnte ein Berechtigungsproblem am Speicherserver für den bestimmten Bereitstellungspunkt vorliegen, auf welchen das System zeigt (melden Sie sich bei Administrations-Site an und wählen Sie **System** > **Servers** > **Speicherserver** aus).

1 **Lösung** Stellen Sie sicher, dass **sendmail**-Anforderungen von dem bestimmten Cisco WebEx Meetings Server nicht blockiert werden.

2 **Lösung** Stellen Sie Ihr System in den Wartungsmodus und korrigieren Sie die SMTP-Informationen im Admin-Web. Speichern Sie Ihre Änderungen und verlassen Sie den Wartungsmodus. Wenn das System den Neustart abschließt, müsste der Status "UP" lauten.

3 **Lösung** Beheben Sie das Problem am SMTP-Server oder legen Sie einen anderen SMTP-Server fest, der korrekt mit Ihrem System arbeiten kann.

NTP-bereitgestellte Zeitüberschreitung bei der Synchronisierung der virtuellen Maschinen

Problem Eine NTP-Warnung wird im obersten Bereich der Seite angezeigt, kurz nachdem sich der Benutzer angemeldet hat. Die NTP-bereitgestellten Zeiten bei jeder virtuellen Maschine wurden für länger als drei Minuten nicht mehr synchronisiert.

Mögliche Ursache Die NTP-bereitgestellten Zeiten bei jeder virtuellen Maschine wurden für länger als drei Minuten nicht mehr synchronisiert.

1 **Lösung** Warten Sie, ob die Meldung nach der Synchronisierung der Zeiten erlischt.

2 **Lösung** Vergewissern Sie sich, dass die ESXi-Hosts mit den korrekten DNS-Informationen konfiguriert sind und den NTP-Host erreichen können. Weitere Informationen entnehmen Sie bitte Ihrer VMware vSphere-Dokumentation.

Der Speicherserver sichert das System oder die Aufzeichnungen nicht

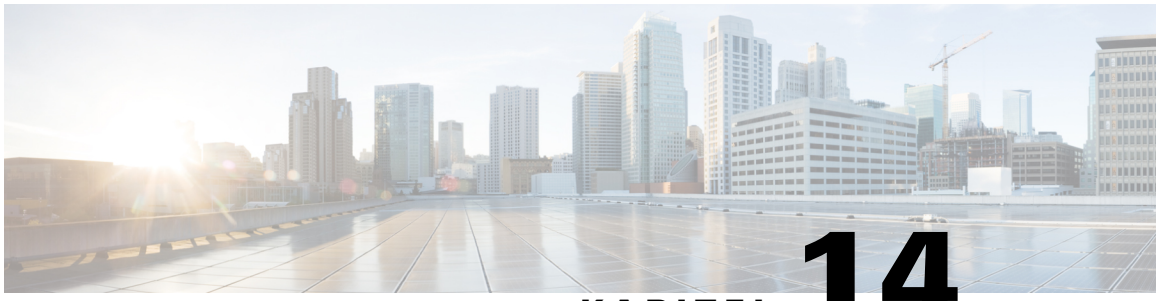
Problem Der Speicherserver sichert das System und die Meetingaufzeichnungen nicht.

Mögliche Ursache Der Speicherserver kann keine Verbindung zu einer virtuellen Maschine im System herstellen.

Lösung Konfigurieren Sie die Firewall-Einstellungen mit VMware vSphere. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Für Ihre Bereitstellung erforderliche Netzwerk-Änderungen" des *Planungsleitfadens für Cisco WebEx Meetings Server*.

Mögliche Ursache Speicherserver ausgefallen. Es besteht keine Verbindung zum Server.

Lösung Stellen Sie sicher, dass der Speicherserver außerhalb von Cisco WebEx Meetings Server zugänglich ist. Stellen Sie sicher, dass der Speicherserver eingeschaltet ist. Stellen Sie sicher, dass eine Netzwerkverbindung zum Speicherserver besteht. Stellen Sie sicher, dass eine Bereitstellung/ein Zugang von einer Nicht-Cisco WebEx Meetings Server-Maschine möglich ist. Stellen Sie sicher, dass der Speicherserver nicht voll ist.



KAPITEL 14

Probleme beim Anmelden und bei Meetings

Dieser Abschnitt umfasst Themen zur Problembehandlung in Bezug auf Probleme beim Anmelden und bei Meetings.

- Account-Aktivierung schlägt fehl, Seite 48
- Nachdem Cookies von Microsoft Internet Explorer importiert wurden, treten Probleme mit der automatischen Anmeldung auf, Seite 48
- Browser-Kompatibilitätsprobleme, Seite 49
- Die Verbindung zu der WebEx-Site oder der Administration-Site ist nicht möglich, Seite 49
- Das Starten oder Beitreten zu Meetings oder das Ansehen von Aufzeichnungen ist aufgrund einer nicht unterstützten Java-Version nicht möglich, Seite 49
- Weitergeleitete Meeting-Einladungen funktionieren nach dem Upgrade nicht, Seite 50
- Grafikqualität nimmt ab, wenn Anwendungs- oder Desktopfreigabe verwendet wird, Seite 50
- Auf der Meeting-Seite wird die Meldung "Teilnehmer dürfen dem Meeting vor dem Gastgeber beitreten:" nicht angezeigt, Seite 50
- Status "Teilnehmer dürfen dem Meeting vor dem Gastgeber beitreten" ist falsch, Seite 51
- Cisco WebEx Meetings startet aufgrund von Java-Problemen nicht, Seite 51
- Maximale Meetingkapazität erreicht, Seite 51
- E-Mail zu Meeting-Problemen erhalten, Seite 52
- Meeting-Teilnehmer können von Ihren Telefonen nicht nach außen wählen, Seite 52
- Die Meeting-Trend-Daten sind eine Stunde später auf den Tages- oder Wochen-Diagrammen, Seite 52
- Problem beim Starten eines Meetings auf Mozilla Firefox und Google Chrome aufgrund eines inaktiven ActiveTouch General Plugin Containers, Seite 53
- Beim Versuch, ein Meeting zu starten oder einem beizutreten, stürzt die Seite "Einen Moment bitte" ab, Seite 53
- Ein Benutzer ist nicht in der Lage mit dem WebEx Assistenten Meetings zu planen, Seite 54
- Benutzer können keine Meetings abhalten oder ihnen beitreten, Seite 54

- Benutzer können sich nicht in ein persönliches Konferenz-Meeting einwählen, Seite 54
- Das Meeting kann nicht beginnen, Seite 55
- URL in Groß- und Kleinschreibung, Seite 55
- Benutzer hat keinen Zugriff auf das Produkt, Seite 55
- Der Benutzer wird von der Audio-Konferenz entfernt, Seite 55
- In der Tabelle WBX*INPROGRESSMEETING werden keine Daten aufgezeichnet, wenn ein Meeting zu einem bestimmt Zeitpunkt endet, Seite 56

Account-Aktivierung schlägt fehl

Problem Ein Administrator oder Benutzer erhält die Benachrichtigung, dass sein Account aktiviert worden ist, er kann sich jedoch nicht mit dem Account anmelden.

Mögliche Ursache Die Aktivierungsperiode des Accounts ist abgelaufen. Nachdem ein Account aktiviert wurde, haben Administratoren zwei Tage und Endbenutzer drei Tage Zeit, sich anzumelden, ehe der Account deaktiviert wird.

Lösung Gehen Sie auf Ihre Anmeldeseite und wählen Sie den Link "Passwort vergessen", um Ihren Account zurückzusetzen. Wenn Sie Ihr neues Passwort per E-Mail erhalten, folgenden Sie den Anweisungen zum Zurücksetzen Ihres Passworts und melden Sie sich mit Ihrem Account an.

Nachdem Cookies von Microsoft Internet Explorer importiert wurden, treten Probleme mit der automatischen Anmeldung auf

Problem Ein Benutzer aktiviert nach dem Anmelden bei Cisco WebEx Meetings Server auf Microsoft Internet Explorer die Option "Angemeldet bleiben". Wenn der Benutzer anschließend Mozilla Firefox installiert und alle Cookies aus Internet Explorer importiert, wird der Benutzer jedes Mal, wenn er Firefox startet, automatisch angemeldet, selbst wenn er sich manuell abgemeldet hat. Wenn ein Administrator das Passwort zur Authentifizierung auf der Administrationssite ändert und ein Upgrade auf eine neue Version durchführt, wird der Benutzer bei jedem Start von Firefox abgemeldet, selbst wenn er beim letzten Anmelden bei Cisco WebEx Meetings Server die Option "Angemeldet bleiben" aktiviert hat.

Mögliche Ursache Beim Importieren von Cookies aus Internet Explorer stellt Firefox dem Domänennamen des Cookies ein "." voran.

Lösung Fordern Sie Ihren Benutzer auf, seine Firefox-Cookies manuell zu löschen.

Browser-Kompatibilitätsprobleme

Problem Wenn Sie den Browser Internet Explorer verwenden, der als kompatibel mit diesem Produkt angegeben wird, erhalten Sie eine Meldung, dass Ihr Browser nicht kompatibel ist.

Mögliche Ursache Eine Gruppenrichtlinien-Einstellung Ihres Systems verursacht, das Internet Explorer 8 als Internet Explorer 6 anerkannt wird.

Lösung Wenn Sie Internet Explorer 8 bei Windows XP Service Pack 3 verwenden, dann ist diese Meldung falsch und kann ignoriert werden. Sie können diese Systemmeldung verhindern, indem Sie Ihre Kompatibilitätseinstellungen ändern. Bei Internet Explorer 8 wählen Sie **Extras** > **Einstellungen der Kompatibilitätsansicht** aus. Entfernen Sie den Domänennamen Ihres Cisco WebEx Meetings Servers aus der Liste der Webseiten, die Sie Ihrer Kompatibilitätsansicht, wenn diese verfügbar ist, hinzugefügt haben.

Die Verbindung zu der WebEx-Site oder der Administration-Site ist nicht möglich

Problem Sie können sich nicht mit der WebEx-Site oder der Administration-Site über einen Browser verbinden, der SSL 3.0 erfordert.

Mögliche Ursache FIPS ist aktiviert und blockiert SSL 3.0.

Lösung FIPS deaktivieren.

Das Starten oder Beitreten zu Meetings oder das Ansehen von Aufzeichnungen ist aufgrund einer nicht unterstützten Java-Version nicht möglich

Problem Benutzer können über keinen Browser ein Meeting starten, einem Meeting beitreten oder Aufzeichnungen anzeigen.

Mögliche Ursache Benutzer verwenden Java-Versionen, die nicht unterstützt werden.

Lösung Wenn Sie den Microsoft Internet Explorer verwenden, aktivieren Sie ActiveX oder installieren Sie eine Java-Version, die neuer als 1.6.034 oder 1.7.06 ist. Wenn Sie Mozilla Firefox oder Google Chrome verwenden, installieren Sie eine Java-Version, die neuer als 1.6.034 oder 1.7.06 ist, oder laden Sie Cisco WebEx Meetings oder den Netzwerkaufzeichnungs-Player herunter und installieren Sie ihn manuell. Versuchen Sie erneut ein Meeting zu starten, einem Meeting beizutreten oder eine Aufzeichnung anzuzeigen.

Weitergeleitete Meeting-Einladungen funktionieren nach dem Upgrade nicht

Problem Ein Benutzer setzt ein Meeting an und leitet die Einladung dann an andere Teilnehmer weiter. Die Teilnehmer können die weitergeleitete E-Mail zunächst verwenden, um an Meetings teilzunehmen, jedoch erhalten sie nach einem Upgrade des Systems und dem Versuch, am Meeting teilzunehmen, die Fehlermeldung "Das Meeting existiert nicht oder wurde bereits beendet".

Mögliche Ursache Durch das Upgrade wird das Meeting ungültig.

Lösung Teilen Sie Ihren Teilnehmern nach dem System-Upgrade mit, dass sie alle Meetings neu ansetzen müssen. Leiten Sie die Meeting-E-Mails nach Bedarf weiter.

Grafikqualität nimmt ab, wenn Anwendungs- oder Desktopfreigabe verwendet wird

Problem Wenn ich die Funktionen zur Anwendungs- oder Desktopfreigabe verwende, nimmt die Grafikqualität ab.

Mögliche Ursache Wenn das System die Funktionen zur Anwendungs- oder Desktopfreigabe verwendet, deaktiviert Cisco WebEx Meetings Server automatisch bestimmte Grafikeinstellungen wie Aero-Modus und Clear-True Type.

Lösung Dies ist beabsichtigt. Sobald Sie die Funktionen zur Anwendungs- oder Desktopfreigabe nicht mehr verwenden, aktiviert Cisco WebEx Meetings Server zuvor deaktivierte Grafikeinstellungen wieder.

Auf der Meeting-Seite wird die Meldung "Teilnehmer dürfen dem Meeting vor dem Gastgeber beitreten:" nicht angezeigt

Problem Ein Meeting das mit der Option "Teilnehmer dürfen dem Meeting vor dem Gastgeber beitreten" konfiguriert zeigt diese Meldung nicht auf der Meeting-Seite an.

Mögliche Ursache Ein Benutzer, der nicht der Gastgeber ist, ist dem Meeting beigetreten und hat es wieder verlassen, bevor der Gastgeber beigetreten ist. Auf der Seite "Dashboard und Meeting-Trends" wird dieses Meeting ohne Teilnehmer angezeigt.

Lösung Dies ist ein bekanntes Problem. Wenn ein Meeting-Teilnehmer, der nicht Gastgeber ist, dem Meeting beitritt und dieses verlässt, bevor der Gastgeber beigetreten ist, dann wird das Meeting auf der Meeting-Seite nicht registriert.

Status "Teilnehmer dürfen dem Meeting vor dem Gastgeber beitreten" ist falsch

Problem Sie haben JMBH (Meetings vor Gastgeber beitreten) und JTBH (Telekonferenz vor Gastgeber beitreten) für Ihre Meetings aktiviert. Ein Meeting-Teilnehmer ist einem Meeting nur telefonisch beigetreten, aber auf der Seite **Meetings** wird immer noch die Start-Schaltfläche angezeigt.

Lösung Dies ist ein bekanntes Problem. Das System wartet darauf, dass der Gastgeber das Meeting auf seinem Web-Client startet, oder verwendet nach wie vor das Telefon, um lediglich dem Audio-Teil des Meetings beizutreten.

Cisco WebEx Meetings startet aufgrund von Java-Problemen nicht

Problem Ihre Benutzer stoßen auf regelmäßige Fehlfunktionen beim Starten der Cisco WebEx Meetings-Anwendung bei Windows, wenn sie mit dem Unternehmensintranet über Cisco Any-Connect VPN-Client verbunden sind. Diese Fehlfunktion tritt nur auf, wenn der Benutzer versucht, die Cisco WebEx Meetings-Anwendung herunterzuladen und zu installieren, wenn er erstmals versucht, einem Meeting beizutreten. Sobald die Anwendung auf dem Benutzercomputer installiert ist, wird dieses Problem nicht mehr auftreten.

Problem Dieses Problem wird nicht auftreten, wenn der Benutzer versucht, einem Meeting ohne aktiviertes VPN (es wird angenommen, dass die WebEx-Site den öffentlicher Zugriff ermöglicht) beizutreten.

Mögliche Ursache Ihre Benutzer verwenden eine Java-Version, die nicht mehr aktuell ist.

Lösung Aktualisieren Sie die Windows-Desktops der Endbenutzer mit der neuesten Version von Java. Falls dies nicht funktioniert, empfehlen wir, dass Sie Ihren Benutzern mitteilen, dass sie manuell die Cisco WebEx Meetings-Anwendung von der Seite **Downloads** installieren. Alternativ können Benutzer die Cisco WebEx Meetings-Anwendung herunterladen, wenn Sie zum ersten Mal versuchen, einem Meeting beizutreten. Bei diesen Umgehungen wird vorausgesetzt, dass die Benutzer-PCs in Ihrer Firma über Administratorrechte verfügen. Wenn keine Administratorberechtigungen vorhanden sind, können Sie die Cisco WebEx Meetings-Anwendung auf die Benutzercomputer verschieben, und zwar durch Verwendung der Installationsdateien, die auf der Seite **Herunterladen** vorhanden sind.

Maximale Meetingkapazität erreicht

Problem:

Wenn Sie versuchen, einem WebEx-Meeting beizutreten, wird die folgende Fehlermeldung angezeigt:

Sie können derzeit dem Meeting nicht beitreten, weil die Anzahl der simultanen Benutzer das Limit des Systems erreicht hat. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.

Mögliche Ursache:

Diese Fehlermeldung wird angezeigt, wenn ein Teilnehmer versucht, einem Meeting beizutreten und damit die maximale Zahl simultaner Benutzer, die vom System unterstützt wird, überschreitet.

Lösung:

Für den Audioteil eines WebEx-Meetings gibt es keine Beschränkung der simultanen Benutzer. Sobald die maximale Anzahl simultaner Teilnehmer an einem WebEx-Meeting erreicht ist, können sich die verbleibenden Benutzer in das Meeting einwählen und zuhören. Ein Überschreiten der maximalen Zahl unterstützter Benutzer kann jedoch zu Leistungsproblemen führen.

E-Mail zu Meeting-Problemen erhalten

Problem Sie haben eine E-Mail erhalten, die Sie darauf hinweist, dass Probleme in Bezug auf Meetings bestehen.

Mögliche Ursache Möglicherweise sind in der Benutzerumgebung Latenz- und Jitter-Probleme vorhanden. Die Netzwerk-Bandbreite der Benutzer, einschließlich derer, die über ein virtuelles privates Netzwerk (VPN) an Meetings teilnehmen, ist möglicherweise eingeschränkt.

Lösung Melden Sie sich auf der Administrationsseite an, wählen Sie **Dashboard** und anschließend die Meeting-Tabelle, um die Seite **Meeting-Trend** aufzurufen. Sehen Sie sich die Meetings an, die zu dem Zeitpunkt und dem Datum, an dem das Meeting-Warnsignal auftrat, stattfanden. Achten Sie dabei insbesondere auf Meetings mit dem Status "mittelmäßig" oder "schlecht". Notieren Sie sich das Thema des Meetings, den Gastgeber und das Problem und wenden Sie sich an den Gastgeber, um festzustellen, welches Problem beim Meeting auftrat.

Meeting-Teilnehmer können von Ihren Telefonen nicht nach außen wählen

Problem Meeting-Teilnehmer können von Ihren Telefonen nicht nach außen wählen. Sie erhalten die Fehlermeldung "Verbindung fehlgeschlagen".

Mögliche Ursache Ihre CUCM-Einstellungen sind nicht richtig konfiguriert.

Lösung Kontrollieren Sie Ihre CUCM-Einstellungen auf der Audio-Seite. Melden Sie sich bei der Administrationssite an und wählen Sie **Einstellungen** > **Audio** > **CUCM**. Stellen Sie sicher, dass die richtigen IP-Adressen, die Übertragung und die Port-Einstellungen konfiguriert sind.

Die Meeting-Trend-Daten sind eine Stunde später auf den Tages- oder Wochen-Diagrammen

Problem Auf der Seite **Meeting-Trend** werden die Daten der Stunden- und Tages-Diagramme eine Stunde später angezeigt, wie in den 1-6 Monate-Diagramme.

Mögliche Ursache In den Tages- und Wochen-Meeting-Trend-Diagrammen werden zukünftige (geplante) Meetingdaten alle 4 Stunden erfasst. Wenn Sie ein Meeting planen, dann werden diese Meeting-Informationen innerhalb des Vierstundenzeitraums erfasst.

Lösung Dies ist ein bekanntes Problem. Die meisten geplanten Meetings sind wiederkehrend und wir möchten diese Informationen nicht zu oft verarbeiten, denn dies könnte die Systemleistung beeinträchtigen.

Problem beim Starten eines Meetings auf Mozilla Firefox und Google Chrome aufgrund eines inaktiven ActiveTouch General Plugin Containers

Problem Ein Benutzer versucht, ein Meeting über Mozilla Firefox oder Google Chrome zu starten und erhält eine Fehlermeldung, die in etwa wie folgt lautet: "Beim Starten Ihres Meetings ist ein Problem aufgetreten. Starten Sie Ihren Webbrowser erneut und versuchen Sie es noch einmal, oder treten Sie Ihrem Meeting über einen anderen Webbrowser bei. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an bitte Ihren Systemadministrator." Ihr Browser bleibt in einer Schleife hängen und lädt Meeting Center nicht.

Mögliche Ursache Der Benutzer hat den ActiveTouch General Plugin Container auf seinem Browser deaktiviert.

Lösung Fordern Sie den Benutzer auf, in Mozilla Firefox **Extras** > **Add-ons** > **Plugins** auszuwählen und den **ActiveTouch General Plugin Container** zu aktivieren, den Browser neu zu starten und zu versuchen, erneut am Meeting teilzunehmen. Fordern Sie Ihren Benutzer auf, in Google Chrome zur URL "chrome://plugins" zu navigieren, **ActiveTouch General Plugin Container** zu aktivieren, den Browser neu zu starten und erneut zu versuchen, am Meeting teilzunehmen.

Beim Versuch, ein Meeting zu starten oder einem beizutreten, stürzt die Seite "Einen Moment bitte" ab

Problem Beim Versuch, ein Meeting zu starten oder einem beizutreten, stürzt die Seite "Einen Moment bitte" ab.

Mögliche Ursache Sie verwenden Mozilla Firefox 18, und Firefox ist der Ansicht, dass Java ein mögliches Sicherheitsproblem hat und fordert den Benutzer auf, es zu deaktivieren. Der Benutzer wählt "Niemals Plugins für diese Site aktivieren". Dadurch wird Java deaktiviert, so dass der Benutzer keine Meetings mit Java mehr starten oder solchen beitreten kann.

Lösung Wenn Sie der Ansicht sind, dass ein Java-Sicherheitsproblem besteht, fordern Sie Ihre Benutzer auf, das Meeting anhand einer der beiden auf der Seite aufgeführten Methoden zu starten bzw. diesem beizutreten: Installieren Sie die Meeting-Anwendung und starten Sie das Meeting erneut bzw. versuchen Sie erneut, diesem beizutreten; oder wählen Sie **Temporäre Anwendung ausführen**, um das Meeting zu starten bzw. diesem beizutreten. Wenn Sie nicht der Ansicht sind, dass ein Java-Sicherheitsproblem besteht, fordern Sie Ihre Benutzer auf, ihre Cookies zu löschen, **Immer Plugins für diese Seite aktivieren** zu aktivieren und ihr Meeting anschließend mit Java neu zu starten bzw. diesem beizutreten.

Ein Benutzer ist nicht in der Lage mit dem WebEx Assistenten Meetings zu planen

Problem Ein Benutzer hat die WebEx Produktivitätswerkzeuge heruntergeladen, aber ist nicht in der Lage mit dem WebEx Assistenten Meetings zu planen.

Mögliche Ursache Der Benutzer hat möglicherweise mehrere Konten in Microsoft Outlook konfiguriert.

Lösung Fordern Sie den Benutzer auf, die zusätzlichen Konten zu entfernen und nur ein Konto, das mit seinem oder ihrem Cisco WebEx Profil übereinstimmt, in Microsoft Outlook zu behalten.

Benutzer können keine Meetings abhalten oder ihnen beitreten

Problem Ein Benutzer kann ein Meeting nicht abhalten oder dessen beitreten.

Mögliche Ursache Der Benutzer verfügt über beschränkte Berechtigungen.

Lösung Konfigurieren Sie Ihr System, um Cisco WebEx Meetings und Produktivitätswerkzeuge manuell auf den Desktop des Benutzers zu verschieben. Wählen Sie **Einstellungen** > **Downloads** und anschließend die Option **Cisco WebEx Meetings und Produktivitätswerkzeuge manuell auf den Desktop des Benutzers verschieben** aus. Siehe Konfiguration Ihrer Download-Einstellungen für weitere Informationen.

Benutzer können sich nicht in ein persönliches Konferenz-Meeting einwählen

Problem Importierte Benutzer können sich nicht in ein persönliches Konferenz-Meeting einwählen.

Mögliche Ursache Die Administration-Site hat die Informationen der importierten Benutzer möglicherweise noch nicht verarbeitet. Es dauert ein paar Minuten, bis der Status eines Benutzers im System aktiv wird.

Lösung Verifizieren Sie auf der Administration-Site auf der Seite **Benutzer**, ob die importierten Benutzer eine aktiven Status haben. Wenn der Status aktiv ist, bitten Sie den Benutzer, 5 Minuten zu warten und es erneut zu versuchen. Wenn der Benutzer sich nach einer Wartezeit von 5 Minuten nicht in ein persönliches Konferenz-Meeting einwählen kann, starten Sie den Web-Server neu. Bitten Sie den Benutzer, 5 weitere Minuten zu warten und es erneut zu versuchen.

Mögliche Ursache Der deaktivierte Benutzer ist nun ein aktiver Benutzer.

Lösung Wenn Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** für einen Benutzer auf der Seite **Benutzer** ausgewählt haben, sollte ein Benutzer mindestens 5 Minuten warten, bevor er versucht, sich in ein persönliches Konferenz-Meeting einzuwählen. Wenn der Benutzer sich nach einer Wartezeit von 5 Minuten nicht in ein persönliches Konferenz-Meeting einwählen kann, starten Sie den Web-Server neu. Bitten Sie den Benutzer, 5 weitere Minuten zu warten und es erneut zu versuchen.

Mögliche Ursache Das persönliche Konferenzkonto eines Benutzers ist deaktiviert.

Lösung Wenn ein Benutzer im System deaktiviert wurde, werden die persönlichen Konferenzkonten, die diesem Benutzer zugeordnet sind, ebenfalls automatisch deaktiviert. Wenn ein Benutzer ein persönliches Konferenz-Meeting plant, bevor er deaktiviert wird, werden eingeladene Teilnehmer nicht in der Lage sein dem Meeting beizutreten, da der Teilnehmer-Zugangscode als ungültig betrachtet wird.

Das Meeting kann nicht beginnen

Problem Das Meeting kann nicht beginnen.

Mögliche Ursache Ihre Netzwerk-Ports sind nicht richtig konfiguriert.

Lösung Stellen Sie sicher, dass Ihre Firewall- oder weitere Lastenausgleichslösung Anfragen an die unten aufgeführten Ports weiterleiten, so dass Endbenutzer erfolgreich Meetings abhalten und zu diesen beitreten können.

URL in Groß- und Kleinschreibung

Problem Die Site- oder Administrations-URL wurde in Groß- und Kleinschreibung eingegeben.

Mögliche Ursache Browser senden stets kleingeschriebene URLs an das Backend, wodurch eine Nichtübereinstimmung entsteht, da auf Groß- und Kleinschreibung geachtet werden muss.

Lösung Die Site- und Administrations-URL muss in Kleinschreibung eingegeben werden.

Benutzer hat keinen Zugriff auf das Produkt

Problem TLS kann nicht hergestellt werden. Bei der Prüfung von Ermittlungspaketen wird angezeigt, dass CUCM ein "nicht unterstütztes Zertifikat" an den Cisco WebEx Meetings Server sendet, während CUCM und Cisco WebEx Meetings Server TLS ein Handshaking durchführen.

Mögliche Ursache In Windows 7 32-Bit- und IE 8-Umgebungen bietet die lokale Sicherheitseinstellung folgende Optionen: Verwenden Sie FIPS-konforme Algorithmen bei der Verschlüsselung, zum Hashing und bei aktivierter Unterzeichnung. Der Optionspfad: gpedit.msc | Computer Konfiguration | Windows-Einstellungen| Sicherheitseinstellungen | Lokale Richtlinie | Sicherheitsoptionen

Lösung Wenn die Option TLSv1.0 in den erweiterten Einstellungen des IE deaktiviert ist, dann sollte der Benutzer die lokale Richtlinie aktivieren. Nach Aktivierung der lokalen Richtlinie wird der IE 8 mit deaktiviertem TLSv1.0 funktionieren.

Der Benutzer wird von der Audio-Konferenz entfernt

Problem Ein Benutzer wird während einer Audio-Konferenz aus dieser entfernt.

Mögliche Ursache Der Benutzer hat eine niedrige Netzwerkgeschwindigkeit (nur einige KB/Sek.).

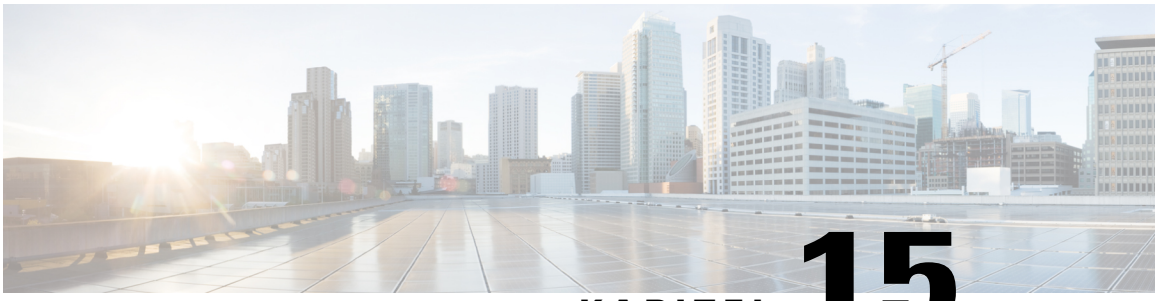
Lösung Erhöhen Sie die Netzwerkgeschwindigkeit des Benutzers auf 100 KB/Sek. oder höher, sodass er wieder die Möglichkeit bekommt, an einer Audio-Konferenz teilzunehmen.

In der Tabelle WBX*INPROGRESSMEETING werden keine Daten aufgezeichnet, wenn ein Meeting zu einem bestimmt Zeitpunkt endet

Problem Wenn ein Meeting zum Zeitstempel der Statistiken beendet wird, wie z. B. 18:45 bei 5-Minuten-Statistiken, 19:00 bei Stunden-Statistiken, 27/9 00:00 bei Tages-Statistiken, dann wird die entsprechende Tabelle WBX*INPROGRESSMEETING nicht die Daten zu diesem Zeitpunkt speichern, an welchem die täglichen Statistiken normalerweise gespeichert werden.

Mögliche Ursache Der DB-Statistiken-Vorgang läuft langsamer als der DB-Schwellenvorgang und produziert deshalb eine 5-Minuten-Verzögerung bei der Verarbeitung der Daten.

Lösung Momentan ist keine passende Lösung vorhanden. Dieses Problem wird bei einer Revision des Produkts behoben.



KAPITEL 15

Einmaliges Anmelden (Single Sign-On; SSO)

Dieser Abschnitt umfasst Themen zur Problembehandlung in Bezug auf Probleme beim Einmaligen Anmelden (SSO).

- Nach Abschluss einer Notfallwiederherstellung funktioniert SSO nicht mehr, Seite 57
- SSO-Protokollfehler, Seite 57
- SSO-Weiterleitung ist fehlgeschlagen, Seite 58
- SSO-Fehlercodes, Seite 60

Nach Abschluss einer Notfallwiederherstellung funktioniert SSO nicht mehr

Problem Wenn ein Benutzer den Vorgang einer Notfallwiederherstellung abschließt, funktioniert SSO aufgrund der abgelaufenen Zertifikate nicht mehr.

Mögliche Ursache Die existierenden SSO-Zertifikate wurden vor der Installation der Anwendung installiert.

Lösung Installieren Sie die SSO-Zertifikate nach Abschluss einer Notfallwiederherstellung erneut. Nach einer Notfallwiederherstellung melden Sie sich an der Administration-Site an und wählen Sie **Einstellungen** > **Sicherheit** > **Zertifikate** > **SSL-Zertifikat** > **CSR erstellen** aus. Wählen Sie unter **Weitere Optionen** die Option **CSR herunterladen** aus, um den generierten CSR herunterzuladen. Verwenden Sie den CSR, um das neue Zertifikat einzuholen. Weitere Informationen erhalten Sie im Abschnitt "SSL-Zertifikate generieren" des Administration Guides. Importieren Sie Ihr SSL-Zertifikat durch Auswahl von **Einstellungen** > **Sicherheit** > **Zertifikat** > **Weitere Optionen** (SSL-Zertifikat importieren). Importieren Sie dasselbe SSL-Zertifikat in Ihren ADFS (Active Directory Federation Service) Ihrer vom URL abhängigen Dienste.

SSO-Protokollfehler

Problem Sie erhalten die Fehlermeldung "SSO-Protokollfehler. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator."

Mögliche Ursache Ihre SSO-Administration-Site oder Ihre IdP-Konfiguration enthält Fehler.

Mögliche Ursache SSO ist nicht aktiviert.

Mögliche Ursache Einige oder alle erforderlichen IdP-Attribute sind nicht konfiguriert: Vorname, Nachname, E-Mail.

Mögliche Ursache Der Parameter NameID Ihres SAML ist nicht auf E-Mail eingestellt.

Lösung Wenn es Ihnen unmöglich ist, den Fehler bei Ihrem SSO-Protokoll zu finden, stellen Sie ein Protokoll her, und nehmen Sie mit TAC für weitere Unterstützung Kontakt auf. Wenn Sie glauben, dass die Ursache weiter oben beschrieben wurde, stellen Sie sicher, dass die erforderlichen IdP-Attribute konfiguriert sind, und vergewissern Sie sich, dass die folgenden IdP-Attribute auf die E-Mail-Adresse des Benutzers ausgerichtet sind: uid, SAML_SUBJECT..

SSO-Weiterleitung ist fehlgeschlagen

Problem Ein Benutzer versucht, sich anzumelden, und erhält eine "SSO-Weiterleitung fehlgeschlagen"-Nachricht. Der Benutzer wird zu einem Administrator weitergeleitet, um Unterstützung zu erhalten.

Mögliche Ursache Ein IdP-Attributwert im Account des Benutzers hat die Account-Vorschriften verletzt. Folgende Fehlermeldungen können als Ergebnis dieses Problems auftreten:

- **Mögliche Ursache** SSO-Protokollfehler. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator. Siehe SSO-Protokollfehler, auf Seite 57 für weitere Informationen.
- **Mögliche Ursache** Im System wurde kein Benutzer-Account gefunden. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Im System wurde kein X.509-Zertifikat gefunden. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Das X.509-Zertifikat ist abgelaufen. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Der Benutzer-Account ist gesperrt. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Der Benutzer-Account ist abgelaufen. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Der Benutzer-Account wurde deaktiviert. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Die SAML-Assertion ist abgelaufen. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Ungültige Antwort. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Automatische Account-Erstellung fehlgeschlagen. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator. Siehe Die automatische Account-Erstellung oder die automatische Kontenaktualisierung ist fehlgeschlagen, auf Seite 71 für weitere Informationen.
- **Mögliche Ursache** Automatische Kontenaktualisierung fehlgeschlagen. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator. Siehe Die automatische Account-Erstellung oder die automatische Kontenaktualisierung ist fehlgeschlagen, auf Seite 71 für weitere Informationen.

- **Mögliche Ursache** SSO-Protokollfehler. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** In der SAML-Assertion wurde kein Benutzername gefunden. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Nur POST-Anfrage wird unterstützt. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Falsche SAML SSO POST-Daten. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Ein Cisco WebEx Meetings Server-Zertifikat wurde nicht in SAML IdP importiert.
- **Mögliche Ursache** Bei dieser Site ist die Verwendung von SSO unzulässig. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Falsches X.509-Zertifikat zum Überprüfen einer SAML-Assertion. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator. Siehe Falsches X.509-Zertifikat zum Überprüfen einer SAML-Assertion, auf Seite 5 für weitere Informationen.
- **Mögliche Ursache** Fehler beim Laden der Konfiguration. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Der Wert für NameQualifier entspricht nicht der Site-URL. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Assertionspartei konnte nicht erreicht werden. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Fehler beim Beheben des SAML-Artefakts. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Ungültige SAML-Assertion. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Der Empfänger stimmt nicht mit webex.com überein. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** SAML-Assertion ist nicht signiert. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Benutzerrolle kann nicht angemeldet werden. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Ungültiges RequestedSecurityToken. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Ungültige Digitalsignatur. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Nicht vertrauenswürdiger Aussteller. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Format des Namenbezeichners ist falsch. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Authentifizierungsanfrage konnte nicht erstellt werden. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.

- **Mögliche Ursache** Abmeldeanfrage konnte nicht erstellt werden. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** InResponseTo stimmt nicht mit der Anfragekennung überein. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Ungültige Anfragenachricht. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Automatische Account-Erstellung fehlgeschlagen. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Automatische Kontenaktualisierung fehlgeschlagen. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Aktualisierung der Benutzer-Privilegien fehlgeschlagen, oder dem Benutzer wird nicht erlaubt, die Benutzer-Privilegien zu aktualisieren. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.

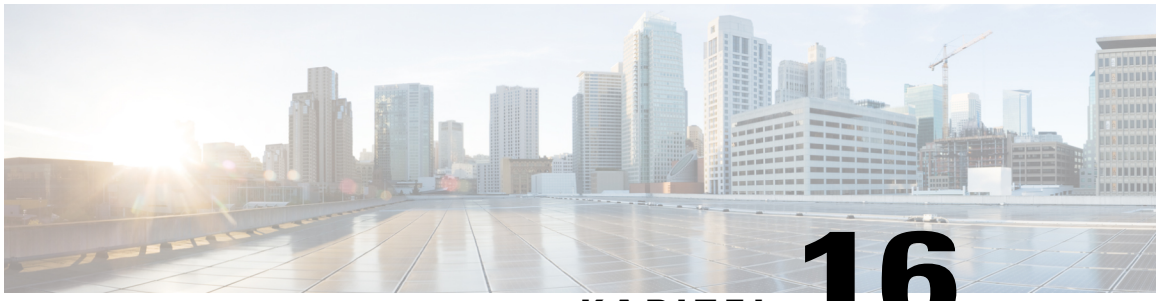
Lösung Untersuchen Sie die URL-API, um zu bestimmen, welche Account-Werte den Fehler verursachen. Beziehen Sie sich auf den Abschnitt "Einstellen und Ändern der SSO-URL-API-Parameter" im Planungsleitfaden für weitere Informationen.

SSO-Fehlercodes

In der folgenden Tabelle sind die SSO-Fehlercodes aufgelistet.

Fehlerbeschreibung	Fehlercode
SSO-Protokollfehler	1
In der SAML-Assertion wurde kein Benutzername gefunden.	2
Im System wurde kein Benutzerkonto gefunden.	3
Im System wurde kein X.509-Zertifikat gefunden	4
Nur POST-Anforderung wird unterstützt	5
Falsche SAML SSO POST-Daten	6
Für diese Site ist die Verwendung von SSO unzulässig.	7
Falsches X.509-Zertifikat zum Überprüfen einer SAML-Assertion	8
Fehler beim Laden der Konfiguration	9
Der Wert für NameQualifier entspricht nicht der Site-URL	10
Assertionspartei konnte nicht erreicht werden	11
Fehler beim Beheben des SAML-Artefakts	12

Fehlerbeschreibung	Fehlercode
Ungültige SAML-Assertion	13
Empfänger entspricht nicht webex.com	14
Das X.509-Zertifikat ist abgelaufen	15
Benutzerkonto ist gesperrt	16
Benutzer-Konto ist abgelaufen	17
Benutzer-Konto wurde deaktiviert	18
SAML-Assertion ist abgelaufen	19
SAML-Assertion ist nicht signiert	20
Benutzerrolle kann nicht angemeldet werden	21
Ungültiges RequestedSecurityToken	22
Ungültige Digitalsignatur	23
Nicht vertrauenswürdiger Aussteller	24
Format des Namenbezeichners ist falsch	25
Authentifizierungsanforderung konnte nicht erstellt werden	26
Abmeldeanforderung konnte nicht erstellt werden	27
InResponseTo stimmt nicht mit der Anforderungs-ID überein.	28
Ungültige Antwort	29
Ungültige Anforderungsmeldung	30
Automatische Account-Erstellung ist fehlgeschlagen	31
Automatische Kontenaktualisierung gescheitert	32



KAPITEL 16

Telefonie

Dieser Abschnitt umfasst Themen zur Problembehandlung in Bezug auf Telefonie.

- Anruf am TLS-Hochverfügbarkeitssystem unterbrochen, Seite 63
- Probleme beim Rückruf, Seite 63
- Probleme bei der Einwahl, Seite 64
- Kann keinem Meeting beitreten, Seite 64
- Benutzeranrufe werden nach Failover gelöscht, Seite 64
- Probleme bei der Unterstützung von Voice Activity Detection (VAD), Seite 65

Anruf am TLS-Hochverfügbarkeitssystem unterbrochen

Problem In einem großen Umfeld mit Konfiguration für TLS (Sicherheitsverschlüsselungskonferenz) könnten Konferenzanrufe abgebrochen werden.

Mögliche Ursache Ihre Netzwerkverbindung wird zwischen den primären und den virtuellen Hochverfügbarkeitsmaschinen für wenige Minuten während eines Meetings getrennt. Das Netzwerk stellt die Verbindung erneut her, solange das Meeting noch läuft.

Lösung Teilnehmer müssen dem Meeting erneut manuell beitreten.

Probleme beim Rückruf

Problem Wenn das System Ihre Telefonnummer anrufen soll, klingelt das Telefon nicht und Sie erhalten die Fehlermeldung: "Rückruf fehlgeschlagen; keine Antwort".

Mögliche Ursache Ihre CUCM-Server müssen konfiguriert werden.

Lösung Rufen Sie in CUCM die für Cisco WebEx Meetings Server konfigurierten SIP-Übertragungswege auf und prüfen Sie den **Anrufsuchbereich**. Wechseln Sie unter **Geräte** zu Ihrem Telefon und prüfen Sie die konfigurierte Partition. Wählen Sie **Anrufweiterleitung**>**Kontrollklasse**>**Anfrufsuchbereich**, klicken Sie

auf den Anrufsuchbereich und stellen Sie sicher, dass die für Ihr Telefon konfigurierte Partition dort aufgeführt ist.

Probleme bei der Einwahl

Problem Benutzer hören einen Umleitungston, bevor oder nachdem die gesamte Nummer gewählt wird.

Problem Die Meldung "Ihr Aufruf kann nicht wie gewählt abgeschlossen werden" wird per Ansage wiedergeben.

Mögliche Ursache Ihre CUCM-Server müssen konfiguriert werden.

Lösung Rufen Sie in CUCM das für Cisco WebEx Meetings Server verwendete Routen-Muster auf und prüfen Sie die konfigurierte Partition. Prüfen Sie anschließend auf dem Gerät, von dem Sie anrufen, den konfigurierten **Anrufsuchbereich**. Wählen Sie **Anrufweiterleitung**>**Kontrollklasse**>**Anfrufsuchbereich**, klicken Sie auf den Anrufsuchbereich und stellen Sie sicher, dass die für das Routen-Muster für Cisco WebEx Meetings Server konfigurierte Partition dort aufgeführt ist. Ist für die Partition die Einstellung **<Keine>** gewählt, kann jedes Gerät, das im Cisco Unified Communications Manager konfiguriert ist, Cisco WebEx Meetings Server anrufen.

Kann keinem Meeting beitreten

Problem Während der Einwahl wird der Benutzeranruf beendet oder es ist kein Ton zu hören, nachdem die Meeting-ID und anschließend # eingegeben wird.

Problem Während des Rückrufes wird der Benutzeranruf beendet, nachdem die 1 gedrückt wird, um dem Meeting beizutreten.

Mögliche Ursache Ihre CUCM-Server müssen konfiguriert werden.

Lösung Prüfen Sie in CUCM die für Cisco WebEx Meetings Server konfigurierten SIP-Routen-Muster sowie die festgelegte Routen-Partition. Wechseln Sie zu den für die Lastenausgleichsmodule konfigurierten SIP-Übertragungswegen und prüfen Sie den eingestellten **Umleitungs-Anrufsuchbereich** und **Out-Of-Dialog-Verweis-Anrufsuchbereich**. Wählen Sie **Anrufweiterleitung**>**Kontrollklasse**>**Anfrufsuchbereich**, gehen Sie zum konfigurierten Umleitungs-Anrufsuchbereich und Out-Of-Dialog-Verweis-Anrufsuchbereich und stellen Sie sicher, dass in beiden die für das SIP-Routen-Muster für Cisco WebEx Meetings Server konfigurierte Partition aufgeführt ist.

Benutzeranrufe werden nach Failover gelöscht

Problem Benutzeranrufe werden gelöscht, nachdem Failover auf Ihrem Hochverfügbarkeitssystem aufgetreten ist.

Mögliche Ursache TLS ist auf Ihrem System aktiviert, und Ihr System verwendet ein KPML-IP-Telefon. TAS versucht, eine SIP-abonnieren-Nachricht an den Cisco Unified Communications Manager (CUCM) zu senden. Aufgrund der Änderung in der TAS IP-Adresse besteht die Abonnieren-Nachricht die

CUCM-Validierung nicht. Um Ihre CUCM-Einstellungen zu konfigurieren, melden Sie sich auf der Administrationssite an, wählen Sie **Einstellungen** > **Audio** und suchen Sie dann die CUCM-Felder.

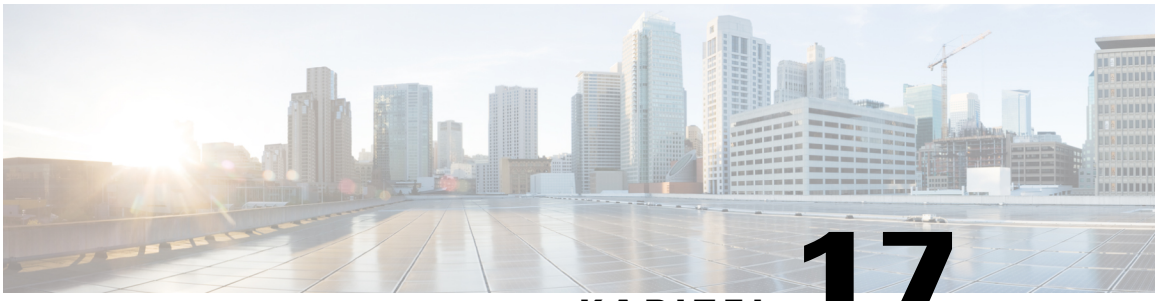
Lösung Dies ist ein bekanntes Problem, und es gibt keine Konfigurationsänderungen, die das Problem zu diesem Zeitpunkt beheben können. Wenn Anrufe aufgrund dieses Problems abgebrochen werden, müssen die Nutzer dem Meeting durch Neueinwahl wieder beitreten.

Probleme bei der Unterstützung von Voice Activity Detection (VAD)

Problem Cisco WebEx Meetings Server erkennt die Gegenstellenbedingung zur VAD-Aktivierung/-Deaktivierung nicht und deaktiviert den VAD-Parameter standardmäßig. VAD, auch als Sprechpausenerkennung bezeichnet, ist eine in der Sprachverarbeitung genutzte Technik, bei der die An- oder Abwesenheit menschlicher Stimme erkannt wird.

Mögliche Ursache Cisco WebEx Meetings Server führt nicht die SDP-basierte Verhandlung für die VAD-Unterstützung durch. Ab Cisco WebEx Meetings Server 1.1 MR2 deaktiviert Cisco WebEx Meetings Server VAD standardmäßig. Frühere Versionen von Cisco WebEx Meetings Server aktivieren VAD standardmäßig. Indem VAD deaktiviert wird, überschreitet die für den verwendeten Codec benötigte Bandbreite nicht die Standardbandbreitenanforderungen für diesen Codec. Beispiel: Die verbrauchte Bandbreite für G.711 beträgt 64 kbit/s, wenn VAD deaktiviert ist. VAD hat keinerlei Auswirkungen auf die Benutzererfahrung. Wenn VAD aktiviert ist, spart Cisco WebEx Meetings Server Netzwerkbandbreite abhängig von der erkannten Sprechaktivität. Wenn Stille herrscht, sendet Cisco WebEx Meetings Server ein spezielles SID-Paket und anschließend keine weiteren Pakete, um Netzwerkbandbreite zu sparen. Sobald Sprechaktivität festgestellt wird, werden wieder Audiopakete gesendet.

Lösung Die VAD-Verhandlung über SDP wird von Cisco WebEx Meetings Server derzeit nicht unterstützt.



KAPITEL 17

Upgrade-, Aktualisierung- und Erweiterungsprobleme

Dieser Abschnitt umfasst Themen zur Problembehandlung in Bezug auf Upgrades, Aktualisierungen und Erweiterungen.

- Interner Serverfehler nach Start der Aktualisierung, Seite 67
- Keine Bestätigungs-E-Mail nach Durchführen einer Aktualisierung, Seite 68
- Verbindung mit ISO-Abbild auf dem CD/DVD-Laufwerk nicht möglich, Seite 68
- Aktualisierung ist abgeschlossen, aber "System aktualisiert" oder die Schaltfläche "Neu starten" wird nicht angezeigt, Seite 68
- Aktualisierung fehlgeschlagen, Seite 69
- Der Systemaktualisierungsvorgang ist hängen geblieben, Seite 69
- Die Schaltfläche "Aktualisieren" ist ausgegraut, Seite 70
- Das Upgrade oder die Erweiterung schlägt fehl, Seite 70

Interner Serverfehler nach Start der Aktualisierung

Problem Nach dem Start der Aktualisierung erscheint eine Pop-up-Seite mit der Information, dass derzeit eine Aktualisierung durchgeführt wird. Während der Aktualisierung erhalten Sie die folgende Fehlermeldung: "Interner Serverfehler (HTTP-Anfrage /maintenanceLock/unlock)."

Mögliche Ursache Der Administrations-Web-Anwendungsserver erhält einen internen Fehler, der die Aktualisierung unterbricht.

Lösung Starten Sie alle Ihre virtuellen Maschinen ordnungsgemäß neu, indem Sie bei jeder virtuellen Maschine mit dem vSphere-Client **Gast herunterfahren** wählen. Starten Sie dann alle virtuellen Maschinen. Stellen Sie sicher, dass im Administrator-Dashboard angezeigt wird, dass die Version aktualisiert wurde. Ist dies der Fall, war Ihre Aktualisierung erfolgreich, und Sie können Ihr System aus dem Wartungsmodus nehmen und fortfahren. Wenden Sie sich andernfalls für weitere Unterstützung bitte an den technischen Support.

Keine Bestätigungs-E-Mail nach Durchführen einer Aktualisierung

Problem Nachdem die Pop-up-Seite zur laufenden Aktualisierung angezeigt wird, erhalten Sie keine Nachricht dazu, ob die Aktualisierung erfolgreich war oder fehlgeschlagen ist. Stattdessen werden Sie zur Anmeldeseite der Administrationssite weitergeleitet, und das Administrations-Dashboard zeigt die alte Version an.

Mögliche Ursache Die HTTP-Sitzung des Administrations-Web-Anwendungsservers ist abgelaufen, oder Ihre HTTP-Sitzung wurde unterbrochen.

Lösung Prüfen Sie das Konsolenfenster der virtuellen Maschine auf den Aktualisierungsstatus. Wenn ein Fehler auftritt, informiert Sie das Konsolenfenster, in welcher Phase der Fehler aufgetreten ist: Validierung, Vorbereitung der Datenbank, Vorbereitung der Quelle, Systemupdate oder der Archiv-Phase des Aktualisierungspakets. Starten Sie alle Ihre virtuellen Maschinen ordnungsgemäß neu, indem Sie bei jeder virtuellen Maschine mit dem vSphere-Client **Gast herunterfahren** wählen. Starten Sie dann alle virtuellen Maschinen. Stellen Sie sicher, dass im Administrator-Dashboard angezeigt wird, dass die Version aktualisiert wurde. Ist dies der Fall, war Ihre Aktualisierung erfolgreich, und Sie können Ihr System aus dem Wartungsmodus nehmen und fortfahren. Wenden Sie sich andernfalls für weitere Unterstützung bitte an den technischen Support.

Verbindung mit ISO-Abbild auf dem CD/DVD-Laufwerk nicht möglich

Problem Sie haben keinen Zugriff auf das ISO-Abbild auf dem CD-/DVD-Laufwerk, um eine Installation durchzuführen.

Mögliche Ursache Das CD/DVD-Laufwerk der virtuellen Maschine Ihrer Administrationssite hat keinen Zugriff auf die ISO-Datei. Sie versuchen eventuell, sich mit der falschen virtuellen Maschine zu verbinden oder diese Verbindung ist zu langsam (dies kann aufgrund von Vorgängen im VMware vCenter erfolgen).

Lösung Verbinden Sie die ISO-Datei mit dem vSphere-Client. Prüfen Sie, ob das ISO-Abbild mit der richtigen virtuellen Maschine verbunden ist. Die Administrationssite zeigt den Hostnamen der virtuellen Maschine an. Stellen Sie sicher, dass diese miteinander übereinstimmen. Es handelt sich normalerweise um die primäre virtuelle Maschine, außer wenn Sie auf ein Hochverfügbarkeitssystem aufrüsten, das dem primären System noch nicht hinzugefügt wurde. Wenn das CD-/DVD-Laufwerk den Status "Verbinden" anzeigt, warten Sie, bis die Verbindung abgeschlossen wird.

Aktualisierung ist abgeschlossen, aber "System aktualisiert" oder die Schaltfläche "Neu starten" wird nicht angezeigt

Problem Sie führen eine Aktualisierung durch, welche erfolgreich abgeschlossen wird, aber die Information "System aktualisiert" bzw. die Schaltfläche "Neu starten" wird nicht angezeigt.

Lösung Prüfen Sie das Konsolenfenster der virtuellen Maschine auf den Aktualisierungsstatus. Wenn ein Fehler auftritt, informiert Sie das Konsolenfenster, in welcher Phase der Fehler aufgetreten ist: Validierung, Vorbereitung der Datenbank, Vorbereitung der Quelle, Systemupdate oder der Archiv-Phase des Aktualisierungspakets.

Aktualisierung fehlgeschlagen

Problem Ihre Aktualisierung kann nicht abgeschlossen werden.

Mögliche Ursache Es besteht ein Problem mit der Verbindung (z. B. ein Netzwerkproblem, ein Eingabe-/Ausgabe-Problem oder ein sonstiges Problem mit Ihrem Internet Reverse Proxy), oder eine oder mehrere virtuelle Maschinen sind nicht zugänglich.

- **Lösung** Prüfen Sie das Konsolenfenster der virtuellen Maschine auf den Aktualisierungsstatus. Wenn ein Fehler auftritt, informiert Sie das Konsolenfenster, in welcher Phase der Fehler aufgetreten ist: Validierung, Vorbereitung der Datenbank, Vorbereitung der Quelle, Systemupdate oder der Archiv-Phase des Aktualisierungspakets.

- **Lösung** Sammeln Sie Protokolle ein: /opt/log/upgrade/*, /opt/log/webadmin/* usw.

- **Lösung** Bringen Sie alle virtuellen Maschinen auf die Backup-Version zurück oder stellen Sie das VMware-Backup wieder her, die Sie vor der Aktualisierung erstellt haben, und versuchen Sie die Aktualisierung erneut.

Der Systemaktualisierungsvorgang ist hängen geblieben

Problem Der Systemaktualisierungsvorgang ist bei "Systemaktualisierung im Vorgang..." für mindestens eine Stunde hängen geblieben.

- **Mögliche Ursache** Ihr ISO-Paket kann nicht im Datenspeicher platziert werden und der vSphere-Client wird von einer langsamen Netzverbindung belastet.
- **Mögliche Ursache** Ihr System unterliegt einer langsamen Datenträger-Eingabe/-Ausgabe oder einer überlasteten Eingabe/Ausgabe am Datenspeicher. Zu viele Hosts sind mit demselben Datenspeicher verbunden oder haben Zugriff auf denselben Datenspeicher oder dieselbe Laufwerkgruppe.

- **Lösung** Prüfen Sie das Konsolenfenster der virtuellen Maschine auf den Aktualisierungsstatus. Wenn ein Fehler auftritt, informiert Sie das Konsolenfenster, in welcher Phase der Fehler aufgetreten ist: Validierung, Vorbereitung der Datenbank, Vorbereitung der Quelle, Systemupdate oder der Archiv-Phase des Aktualisierungspakets.

- **Lösung** Stellen Sie die Sicherung wieder her, platzieren Sie Ihr ISO im Datenspeicher oder, wenn das CD-/DVD-Laufwerk Ihrer Virtuelle Admin-Maschine lokal über den vSphere-Client verbunden ist, verschieben Sie den vSphere-Client auf das Intranet Ihrer Firma (nicht über VPN).

- **Lösung** Führen Sie ein Rollback Ihres Updates durch und verschieben Sie die virtuelle Maschine auf einen neuen Datenspeicher und versuchen Sie die Aktualisierung erneut.

Die Schaltfläche "Aktualisieren" ist ausgegraut

Problem Die Seite **System** Ihrer Administration-Site hat keine Schaltfläche **Aktualisieren** oder die Schaltfläche ist ausgegraut.

Mögliche Ursache Sie versuchen, eine Aktualisierung, ein Upgrade oder eine Erweiterung statt auf der Administrationsseite des Primärsystems auf der Hochverfügbarkeits-Administrationsseite zu installieren.

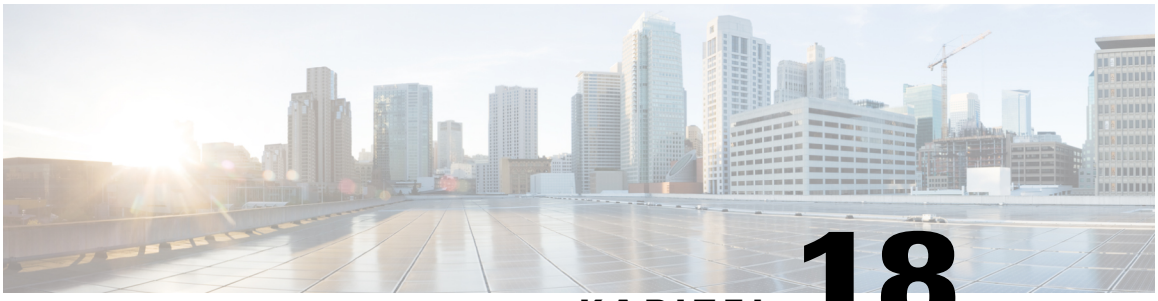
Lösung Vergewissern Sie sich, dass Ihre primäre Virtuelle Admin-Maschine eingeschaltet ist. Melden Sie sich auf der Administrationssite ab, beginnen Sie eine neue Browser-Sitzung und melden Sie sich erneut an. Wenn das Problem weiterhin besteht, stellen Sie sicher, dass die Administrationssite noch immer funktioniert.

Das Upgrade oder die Erweiterung schlägt fehl

Problem Beim Versuch eines Upgrades oder einer Erweiterung treten Fehler auf.

Mögliche Ursache Eine Datendatei Ihres Systems könnte beschädigt sein.

Lösung Prüfen Sie Ihre Protokolldatei, um festzustellen, ob vielleicht ein Fehler oder ein anderes Problem zu finden ist. Stellen Sie Ihr gegenwärtiges System per Rollback zurück. Installieren Sie ein neues System oder stellen Sie ein neues System zurück, wenn nach der OVA-Installation VMware-Snapshots gemacht wurden oder eine Notfallwiederherstellung konfiguriert wurde. Versuchen Sie dann, Ihr Upgrade oder Ihre Erweiterung erneut zu installieren.



KAPITEL 18

Benutzerverwaltung

Dieser Abschnitt umfasst Themen zur Problembehandlung in Bezug auf Verwaltungsprobleme.

- Die automatische Account-Erstellung oder die automatische Kontenaktualisierung ist fehlgeschlagen, Seite 71
- Importieren von Benutzern mit CSV-Datei schlägt fehl, Seite 74
- Im System wurde kein Nutzer-Account gefunden, Seite 74

Die automatische Account-Erstellung oder die automatische Kontenaktualisierung ist fehlgeschlagen

Problem Sie erhalten eine der folgenden Meldungen:

- **Problem** Automatische Account-Erstellung fehlgeschlagen. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Problem** Automatische Kontenaktualisierung fehlgeschlagen. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.

Mögliche Ursache Ihr IdP "UpdateTimeStamp"-Attribut könnte nicht konfiguriert sein. Es könnte sein, dass es weitere IdP-Konfigurationsprobleme gibt.

Lösung Überprüfen Sie, ob die erforderlichen Attribut-Zuordnungen im IdP korrekt konfiguriert sind, wie z. B. *Vorname*, *Nachname*, *E-Mail*, *SAML_SUBJECT* oder *Name_ID*. Beachten Sie besonders die Einstellungen Name_ID und *SAML_SUBJECT*. Einige IdP-Konfigurationen verwenden *Name_ID* und andere *SAML_SUBJECT*. Wir empfehlen, dass Sie alle Accounts so konfigurieren, dass *Name_ID* und *SAML_SUBJECT* denselben Wert haben.

Lösung TC1 (Tracking-Code 1), ……, TC10 (Tracking-Code 10) sind Sonderattribute. Wenn der Tracking-Code wie erforderlich in der Administration unter **Benutzer** > **Tracking-Codes** konfiguriert ist, dann sind diese erforderliche Attribut-Zuordnungen.

Lösung Wenn der Eingabemodus eines Tracking-Codes das Dropdown-Menü ist, dann gilt Folgendes:

- **Lösung** Wenn der Tracking-Code als **Erforderlich** konfiguriert ist, dann muss der Attributwert einer der aktiven Werten im Dropdown-Menü sein.

- **Lösung** Wenn der Tracking-Code nicht als "Erforderlich" konfiguriert ist, dann kann der Attributwert leer oder einer der aktiven Werten im Dropdown-Menü sein.

Lösung Wenn zum Beispiel der IdP dem ADFS 2 gleicht und keine Tracking-Codes (*SAML_SUBJECT* ist im ADFS 2 nicht erforderlich) konfiguriert sind, dann sind folgende Zuordnungen erforderlich:

LDAP-Attribut	Typ des ausgehenden Anspruchs
E-Mail-Adressen	Name_ID
E-Mail-Adressen	E-Mail
Vorname	Vorname
Nachname	Nachname

Hinweis **Lösung**

- **Lösung** Wir empfehlen, dass sie die *Name_ID* der E-Mail-Adresse zuordnen.

- **Lösung** Beim Attribut muss die Groß-/Kleinschreibung beachtet werden. Stellen Sie sicher, dass der Wert des Benutzer-Attributs nicht leer ist.

- **Lösung** Wir empfehlen, dass Sie die Tracking-Codes nicht als **Erforderlich** konfigurieren.

- **Lösung** Wir empfehlen, dass der Eingabemodus Ihrer Tracking-Codes nicht als Dropdown-Menü konfiguriert wird.

Lösung Stellen Sie dann sicher, dass der Wert des Benutzer-Attributs nicht leer ist.

SSO-URL-API-Referenz

Bei der Erstellung von Benutzern müssen die Benutzerinformationen der Cisco WebEx-Datenbank mit den Informationen der SSO-Site synchronisiert werden. Folgende Tabelle stellt die Argumente dar, die synchronisiert werden müssen:

Argument	Wert	Beschreibung
Vorname	String	Der Vorname des Benutzers ist erforderlich. Dieser kann maximal 32 Zeichen enthalten.
Nachname	String	Der Nachname des Benutzers ist erforderlich. Dieser kann maximal 32 Zeichen enthalten.
E-Mail	String	Die E-Mail-Adresse des Benutzers ist erforderlich. Diese kann maximal 64 Zeichen enthalten.
TC1	String	Benutzer-Trackingcode 1. Optional/Erforderlich (auf der Administration-Site konfiguriert). Für weitere Informationen zur Benutzerverwaltung, siehe Administration Guide. Die maximal zulässige Länge beträgt 132 Zeichen. • Wenn der Tracking-Code wie erforderlich konfiguriert wurde, dann muss dieser Wert eingegeben werden. • Wenn der Eingabemodus des aktuellen Tracking-Codes **Dropdown-Menü** ist, dann wählen Sie den Wert, den Sie Konfigurieren, aus dem Dropdown-Menü. **Hinweis** Dieser Wert muss im Dropdown-Menü aktiv sein.

Die Account-Informationen, die vorher beschrieben wurden, werden mittels folgender Funktionen konfiguriert:

- Benutzer-Konfiguration:

- Administrationssite: Wählen Sie **Benutzer** > **Benutzer bearbeiten** aus, um die Benutzer-Account-Felder anzuzeigen.
- Endbenutzer-Site: Wählen Sie **Mein Account** aus, um die Benutzer-Account-Felder anzuzeigen.

• Konfiguration des Tracking-Codes:

- Administrationssite: Wählen Sie **Benutzer** > **Tracking-Codes** und stellen Sie Ihren **Eingabemodus** auf **Dropdown-Menü**, um Ihre Einstellungen zur **Nutzung** zu konfigurieren. Wählen Sie dann **Liste bearbeiten** aus, um die Dropdown-Menü-Einstellungen zu konfigurieren.

Importieren von Benutzern mit CSV-Datei schlägt fehl

Problem Sie versuchen, Benutzer mit einer CSV-Datei zu importieren, und dieses Verfahren schlägt fehl. Sie erhalten eine Fehlermeldung, in der angegeben wird, dass Sie eine ungültige Datei ausgewählt haben.

Mögliche Ursache Importdateien müssen das Unicode-Format UTF-8 oder UTF-16 aufweisen. Microsoft Excel speichert UTF-Dateien ausschließlich als *.txt.

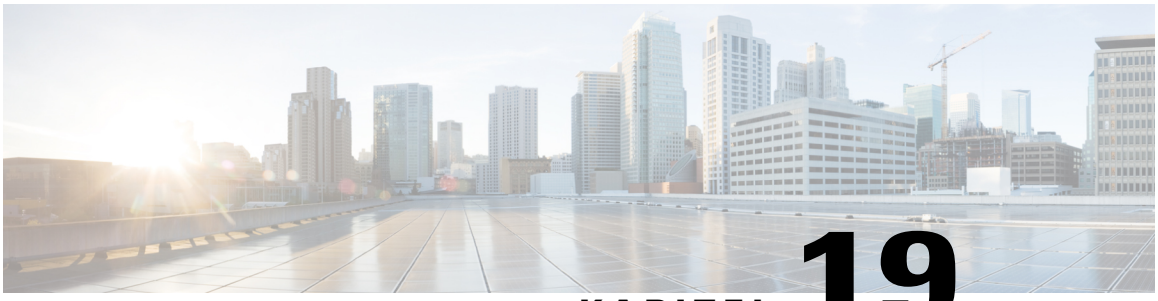
Lösung Nehmen Sie Änderungen an Ihrer Datei in Excel vor und speichern Sie sie dann im Unicode UTF-16-Format (*.txt). Sobald Sie die Datei gespeichert haben, benennen Sie sie in *.csv um. Wählen Sie die Dateioption "tabulatorbegrenzte Datei", wenn die CSV in Cisco WebEx Meetings Server importiert wird.

Im System wurde kein Nutzer-Account gefunden

Problem Sie erhalten die Fehlermeldung "Im System wurde kein Benutzer-Account gefunden. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator."

Mögliche Ursache Der Benutzer existiert nicht im System und die automatische Account-Erstellung ist eingeschaltet.

Lösung Stellen Sie sicher, dass Sie den Benutzer dem System hinzugefügt haben und dass die automatische Account-Erstellung eingeschaltet ist.



KAPITEL 19

Probleme der virtuellen Maschine

Dieser Abschnitt umfasst Themen zur Problembehandlung in Bezug auf Probleme der virtuellen Maschine.

- Die Admin-VM auf Ihrem primären oder Hochverfügbarkeitssystem ist ausgefallen, Seite 75
- Probleme bei NIC-Teamvorgängen, Seite 76
- Virtuelle Maschine lässt sich nach der Einrichtung nicht starten, Seite 76
- Virtuelle Maschine fällt aus und kann nicht wiederhergestellt werden, Seite 76
- Probleme und Abstürze der virtuellen Maschine, Seite 77
- Die virtuelle Maschine startet wiederholt neu, Seite 77
- Ihre virtuelle Maschine startet nach einem Stromausfall wiederholt neu, Seite 78

Die Admin-VM auf Ihrem primären oder Hochverfügbarkeitssystem ist ausgefallen

Problem Ihre Admin-VM auf Ihrem primären oder Hochverfügbarkeitssystem ist ausgefallen. Sie können Ihren Systemstatus unter **System** > **Mehr anzeigen** > **Eigenschaften** anzeigen. Auf die Administrationssite kann nicht zugegriffen werden, und Sie erhalten eine Fehlermeldung in Ihrem Browserfenster (etwa: "Bei der Bearbeitung Ihrer Anfrage ist ein Fehler aufgetreten").

Mögliche Ursache Möglicherweise gibt es bei der Verwaltung der virtuellen Maschine in VMware vSphere ein Problem.

Lösung Erhalten Sie Ihre VMware-Protokolle (kb.vmware.com) und leiten Sie sie an Ihren Cisco TAC-Vertreter weiter. Ihr Vertreter bestimmt anhand der Protokolle, ob es auf Ihrem System ein Problem mit der virtuellen Maschine gibt. Beachten Sie, dass die Benachrichtigungen zu Aufgaben und Ereignissen (Ereignisse der virtuellen Maschinen auf der Registerkarte "Aufgaben und Ereignisse") zu Fehlerbehebungszwecken wichtig sind.

Probleme bei NIC-Teamvorgängen

Problem Sie haben NIC-Teamvorgänge als Fehlersicherung und zum Lastausgleich konfiguriert, und alle Ihre virtuellen Maschinen scheinen korrekt zu funktionieren, jedoch stoßen Sie allmählich auf Probleme, das Produkt bei maximaler Auslastung zu betreiben, da es bei Meetings zu Fehlfunktionen kommt.

Mögliche Ursache Öffnen Sie Ihre VMware vSphere-Konsole und bestimmen Sie, ob die NIC-Teamvorgänge auf den UCS-Servern, die die virtuellen Maschinen von Cisco WebEx Meetings Center hosten, korrekt funktionieren. Dies ist häufig aufgrund eines Verbindungsfehlers mit einem NIC der Fall, so dass ein anderer NIC die gesamte Netzwerklast übernehmen muss. Dies ist insbesondere dann wichtig, wenn es sich bei Ihren NICs um Gigabit-Ethernet-NICs handelt, da bei maximaler Port-Auslastung ein jeder Ihrer NICs bei maximaler Verbindungsleistung arbeiten würde. Daher kann ein katastrophaler Ausfall eines Gigabit-Ethernet-NICs dazu führen, dass die gesamte Netzwerklast auf einen anderen NIC entfällt, die Leitung so überlastet wird und Probleme auf Anwendungsebene in Cisco WebEx Meetings Server entstehen.

Lösung Schalten Sie Cisco WebEx Meetings Server in den Wartungsmodus, reparieren Sie den defekten NIC oder tauschen Sie ihn aus und stellen Sie den Dienst dann wieder her.

Virtuelle Maschine lässt sich nach der Einrichtung nicht starten

Problem Die virtuelle Maschine lässt sich nach der Einrichtung nicht starten.

Mögliche Ursache Der Cisco UCS Server (auf dem die virtuelle Maschine bereitgestellt wird) erfüllt die Mindestanforderungen für die Systemgröße nicht.

Lösung Überprüfen Sie die Systemanforderungen für Ihre Systemgröße und stellen Sie sicher, dass genügend CPU, Hauptspeicher und Datenspeicher zur Verfügung steht. Weitere Informationen finden Sie in den *Cisco WebEx Meetings Server-Systemanforderungen*.

Virtuelle Maschine fällt aus und kann nicht wiederhergestellt werden

Problem Eine Ihrer virtuellen Maschinen fällt aus und Sie können das Problem selbst mit Unterstützung von Cisco TAC nicht beheben.

Mögliche Ursache Dies kann unter anderem folgende Ursachen haben: eine defekte Datenbank, eine fehlerhafte Konfiguration, nicht unterstützte Wartungsarbeiten, Stromausfälle, Hardwareausfälle und andere.

Lösung Wenn eine virtuelle Maschine in Ihrer Hochverfügbarkeitskonfiguration ausfällt, entfernen Sie die virtuelle Hochverfügbarkeitsmaschine aus dem System. Stellen Sie alle virtuellen Hochverfügbarkeitsmaschinen erneut bereit und konfigurieren Sie anschließend das System für Hochverfügbarkeit neu. Siehe "Konfigurieren eines Hochverfügbarkeitssystems" im *Cisco WebEx Meetings Server-Administrationsleitfaden*. Wenn eine virtuelle Internet Reverse Proxy-Maschine ausfällt, müssen Sie diese virtuelle Maschine ebenfalls aus dem System entfernen. Stellen Sie die virtuelle Internet Reverse Proxy-Maschine anschließend erneut bereit und konfigurieren Sie sie neu. Weitere Informationen finden Sie unter "Öffentlichen Zugriff hinzufügen" im *Cisco WebEx Meetings Server-Administrationsleitfaden*. Bei anderen virtuellen Maschinen müssen Sie das System

mithilfe der Funktion für die Notfallwiederherstellung erneut erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter "Verwenden der Funktion für die Notfallwiederherstellung" im *Cisco WebEx Meetings Server-Administrationsleitfaden*.

Probleme und Abstürze der virtuellen Maschine

Problem Ihre virtuelle Maschine stürzt ab und ihre Funktion wird nicht wiederhergestellt.

Mögliche Ursache

Lösung Versuchen Sie eine der folgenden Lösungen:

- **Lösung** Versuchen Sie die virtuelle Maschine über VMware vCenter neu zu starten.

- **Lösung** Falls Sie Momentaufnahmen Ihrer virtuellen Maschinen haben, versuchen Sie eine davon wiederherzustellen.

  Hinweis **Lösung** Diese Momentaufnahmen könnten eventuell nicht alle Konfigurationsinformationen enthalten und sie müssen ggf. einige Konfigurationsaufgaben selber ausführen, um alle Funktionen Ihres Systems wiederherzustellen.

- **Lösung** Wenn Sie einen Speicherserver konfiguriert haben, können Sie versuchen, eine Notfallwiederherstellung auszuführen, um Ihr System wiederherzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter "Verwenden der Notfallwiederherstellungsfunktion" im Administrationsleitfaden.

- **Lösung** Falls keine der o. g. Vorschläge Ihr Problem löst, dann nehmen Sie bitte mit Cisco TAC Kontakt auf. Sie können mit TAC über folgenden URL Kontakt aufnehmen: http://www.cisco.com/cisco/web/support/index.html

Die virtuelle Maschine startet wiederholt neu

Problem Die virtuelle Maschine, auf der ich die Cisco WebEx Meetings Server-OVA eingerichtet habe, startet wiederholt neu.

Mögliche Ursache Das NTP ist auf dem ESXi-Host nicht konfiguriert.

Lösung Konfigurieren Sie das NTP auf Ihrem ESXi-Host, überprüfen Sie den DNS auf Ihrem ESXi-Host, um sicherzugehen, dass es korrekt zum NTP-Server aufgelöst wird, und richten Sie die OVA dann erneut auf der virtuellen Maschine ein.

Ihre virtuelle Maschine startet nach einem Stromausfall wiederholt neu

Problem Ihre virtuelle Maschine startet nach einem Stromausfall wiederholt neu, ohne dass das Betriebssystem geladen wird. Es ist kein SSH oder GUI Zugriff möglich.

Mögliche Ursache Ihr Dateisystem ist beschädigt.

Lösung Dies gilt für alle virtuellen Cisco WebEx Meetings Server-Maschinen. Wenn eine virtuelle Maschine startet, werden Sie diese Meldung auf der Konsole sehen: **Startladen von Cent 0S (<string_Nummern_Buchstaben>) in <Anzahl> Sekunden**. Drücken Sie auf eine beliebige Taste, um den Startladevorgang zu unterbrechen und das Menü des GNU-GRUB-Startladeprogramms anzuzeigen. Drücken Sie auf **e**, um die Befehle vor dem Start der virtuellen Maschine zu bearbeiten. Drücken Sie die Nach-Unten-Pfeiltaste, um die Zeile **Kernel** auszuwählen, und drücken Sie anschließend auf **e**, um die Kernel-Zeile zu bearbeiten. Fügen Sie diesen Text in die Kernel-Zeile ein: **init=/bin/sh** (stellen Sie sicher, das ein Leerzeichen vor init steht). Drücken Sie die auf die Eingabetaste, um Ihre Änderungen zu speichern und zum vorherigen Menü zurückzukehren. Drücken Sie **b**, um zu booten. Mounten Sie das Root-Dateisystem, indem Sie diesen Befehl eingeben: **mount -o remount,rw / .** Rufen Sie den Superuser-Modus auf, indem Sie **su** in die Befehlszeile eingeben, um Root-Zugriff zu erhalten. Geben Sie dann **fsck** ein, um Ihr Dateisystem zu überprüfen und zu reparieren. Bestätigen Sie die Eingabeaufforderungen mit **y**, um alle gefundenen Fehler zu beheben. Wenn Sie fertig sind, starten Sie die virtuelle Maschine mit der RESET-Funktion im vCenter neu. Wenn das Problem behoben ist, sollte die virtuelle Maschine normal starten. Überprüfen Sie den Zustand des Systems durch die Eingabe von **hastatus** in der Befehlszeile. Wenn dies nicht funktioniert und TAC nicht imstande ist, Abhilfe zu finden, führen Sie die Schritte zur Notfallwiederherstellung durch, die im *Cisco WebEx Meetings Server-Administrationsleitfaden* beschrieben sind.