



Guida alla risoluzione dei problemi di Cisco WebEx Meetings Server Release 1.5

Prima pubblicazione: 12 agosto 2013

Ultima modifica: 21 ottobre 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

LE SPECIFICHE E LE INFORMAZIONI RELATIVE AI PRODOTTI DESCRITTI IN QUESTO MANUALE SONO SOGGETTE A MODIFICHE SENZA PREAVVISO. TUTTE LE COMUNICAZIONI, INFORMAZIONI E RACCOMANDAZIONI RIPORTATE NEL MANUALE SONO DA RITENERSI CORRETTE, MA NON SONO PRESENTATE COME GARANZIA ESPRESSA O SOTTOINTESA DI ALCUN GENERE. GLI UTENTI DEVONO ASSUMERSI LA PIENA RESPONSABILITÀ PER L'UTILIZZO DI QUALSIASI PRODOTTO.

LA LICENZA RELATIVA AL SOFTWARE E LA GARANZIA LIMITATA DEL PRODOTTO ASSOCIATO SONO INCLUSE NEL PACCHETTO INFORMATIVO FORNITO CON IL PRODOTTO E INCORPORATE IN QUESTA GUIDA MEDIANTE IL PRESENTE RIFERIMENTO. QUALORA NON SI RIESCA A INDIVIDUARE LA LICENZA O LA GARANZIA LIMITATA DEL SOFTWARE, CONTATTARE IL RAPPRESENTANTE CISCO PER OTTENERNE UNA COPIA.

L'implementazione Cisco della compressione delle intestazioni TCP è un adattamento di un programma sviluppato dall'Università di Berkeley, California (UCB) nell'ambito della versione di dominio pubblico del sistema operativo UNIX di UCB. Tutti i diritti riservati. Copyright © 1981. Consiglio di amministrazione dell'Università della California.

A PRESCINDERE DA QUALSIASI TIPO DI GARANZIA FORNITA, TUTTI I FILE DELLA DOCUMENTAZIONE E IL SOFTWARE DEI SUDDETTI FORNITORI VENGONO INCLUSI "COSÌ COME SONO" CON TUTTI I POSSIBILI DIFETTI. CISCO E I FORNITORI SOPRAINDICATI NON RICONOSCONO ALCUNA GARANZIA, ESPLICITA O IMPLICITA, INCLUSE, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO LE GARANZIE DI COMMERCIALITÀ, IDONEITÀ PER UNO SCOPO SPECIFICO, NON VIOLAZIONE DEI DIRITTI ALTRUI O DERIVANTI DA CONSUETUDINE, USO O PRASSI COMMERCIALE.

IN NESSUN CASO CISCO O I SUOI FORNITORI SARANNO RESPONSABILI DI EVENTUALI DANNI INDIRETTI, SPECIALI, CONSEGUENZIALI O INCIDENTALI, INCLUSI, SENZA LIMITAZIONI, LA PERDITA DI PROFITTI O LA PERDITA O IL DANNEGGIAMENTO DI DATI DERIVANTI DALL'UTILIZZO O DALL'IMPOSSIBILITÀ DI UTILIZZARE QUESTO MANUALE, ANCHE QUALORA CISCO O I SUOI FORNITORI SIANO STATI INFORMATI DELLA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI.

Tutti gli indirizzi Internet Protocol (IP) e numeri di telefono utilizzati in questo documento non sono indirizzi e numeri di telefono reali. Tutti gli esempi, i risultati di visualizzazione dei comandi, i diagrammi di topologia di rete e le immagini inclusi nel documento vengono mostrati solo a titolo illustrativo. L'utilizzo di indirizzi IP o numeri di telefono reali in contenuti illustrati è involontario e casuale.

Cisco e il logo Cisco sono marchi commerciali o marchi registrati di Cisco e/o delle relative affiliate negli Stati Uniti e in altri paesi. Per visualizzare un elenco dei marchi commerciali Cisco, visitare il seguente URL: <http://www.cisco.com/go/trademarks>. I marchi di terze parti citati sono proprietà dei rispettivi titolari. L'utilizzo del termine "partner" non implica una relazione di partnership tra Cisco e altre aziende. (1110R)

© 2013 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



SOMMARIO

Allarmi, registri e report 1

Impossibile scaricare log 1

Impossibile scaricare i report utilizzando Microsoft Internet Explorer 1

Problemi di dimensione di acquisizione del log 2

Certificati 3

Impossibile rimuovere o sovrascrivere i certificati esistenti 3

Impossibile rimuovere il certificato IdP SSO 4

Errore catena di certificati 4

Certificato non corrispondente a chiave privata 4

Errore certificato non ancora valido 5

Errore certificato scaduto 5

Certificato X.509 errato per la convalida dell'asserzione SAML 5

Errore certificato non valido 5

Errore di dominio non valido — Certificato Wildcard 6

Errore di dominio non valido — Certificato SAN 6

Errore di decrittografia chiave 6

Errore di dimensione chiave 7

Certificato revocato impedisce accesso a sito di amministrazione 7

Certificato autofirmato dopo aggiornamento 7

Impossibile stabilire TLS a causa di estensione mancante in certificato 8

Impossibile accedere a Cisco WebEx Meetings Server da dispositivo mobile 8

Connessione non affidabile 8

Cisco Jabber 11

Impossibile connettersi a una riunione WebEx utilizzando Cisco Jabber 11

Integrazione rubrica 13

Accesso impossibile per un utente dopo la configurazione dell'integrazione della rubrica 13

Accesso impossibile per tutti gli utenti dopo l'integrazione della rubrica 14

Accesso impossibile per l'utente dopo il passaggio da autenticazione SSO a LDAP 14

Accesso impossibile per alcuni o tutti gli utenti dopo il passaggio da autenticazione SSO a LDAP 14

Accesso al sito WebEx impossibile per un amministratore 15

Accesso impossibile per utente aggiunto in Cisco WebEx Meetings Server 15

Impossibile utilizzare un account utente per accedere a Cisco WebEx Meetings Server 15

Impossibile attivare un utente 16

Stato utente non aggiornato dopo una modifica sul server Active Directory 16

Utente aggiunto a server Active Directory non visualizzato dopo la sincronizzazione 16

Ripristino di emergenza 19

La conferenza audio non funziona una volta eseguito il ripristino di emergenza su un sistema con due centri dati 19

Download applicazioni 21

Accesso automatico tramite download degli Strumenti di produttività non disponibile con browser Firefox e Chrome 21

Accesso a un sito SSO mediante gli Strumenti di produttività non riuscito 22

Errore di avvio di Cisco WebEx Meetings a causa di problemi Java 22

Errore 1316 ricevuto durante l'installazione dell'applicazione 22

E-mail 25

I messaggi e-mail non vengono ricevuti da amministratori e utenti 25

Problemi del server e-mail SMTP su un sistema con autenticazione basata su TLS 26

Generale 27

Campi di testo visualizzati con spigoli angolati anziché arrotondati 27

Installazione e distribuzione 29

Uso di proxy di inoltro nel sistema 29

Uso di proxy inversi nel sistema 30

Errore distribuzione automatica per error.deploy_summary.353 30

Distribuzione automatica non riuscita per error.deploy_summary.363 e Distribuzione automatica non riuscita per error.deploy_summary.365 31

Errore per URL passphrase non valido 31

Pagina di download degli utenti finali non disponibile dopo il completamento di un aggiornamento 31

Impossibile installare Cisco WebEx Meetings Server a causa di una versione del prodotto non supportata 32

Installazione plug-in WebEx Meetings in Microsoft Internet Explorer 8.0 32

Licenze 33

Dopo failover al sistema ad alta disponibilità, il sistema avvia la modalità di prova gratuita	33
Visualizzazione del messaggio di avviso per prova gratuita	34
Uso licenze superiore al numero di licenze acquistato	34
Uso licenze superiore al numero di licenze acquistate e il sistema è stato disattivato	34
E-mail licenze non valide ricevuto	34
E-mail licenze non valide ricevuto e sistema disattivato	35
Impossibile accedere a Cisco Enterprise License Manager (ELM) da Cisco WebEx Meetings Server	35
Installazione della licenza non riuscita con più finestre del browser aperte	35
Pulsante Gestisci licenze disabilitato	35
Messaggio di avviso per licenza scaduta	36
Modalità di manutenzione	37
Il messaggio di riavvio in corso non scompare dopo aver disattivato la modalità di manutenzione	37
Richiesta di attivazione/disattivazione modalità di manutenzione rifiutata	37
Registrazioni	39
Impossibile avviare o partecipare a riunioni oppure visualizzare registrazioni a causa di una versione Java non supportata	39
Registrazioni delle riunioni mancanti nelle pagine delle registrazioni dell'ospite	40
Errore di connessione server generato dal pulsante Registra	40
Impossibile aggiungere un server di storage	40
Registrazione della riunione non visualizzata per l'ospite	40
Il pulsante Registra è visualizzato in grigio	41
Errore generato da pannello di registrazione	41
Registrazioni non visualizzate nella pagina Registrazioni	41
Server	43
SMTP restituisce un errore se l'indirizzo e-mail dell'amministratore include un carattere di sottolineatura	43
Problemi di connessione al server esterno	43
Ora fornita da NTP non sincronizzata su macchine virtuali	44
Il server di storage non esegue il backup del sistema o delle registrazioni	44
Problemi di accesso e relativi alle riunioni	45
Attivazione account non riuscita	46
Problemi di accesso automatico dopo importazione cookie da Microsoft Internet Explorer	46
Problemi di compatibilità del browser	46

Impossibile connettersi al sito WebEx o al sito di amministrazione	47
Impossibile avviare o partecipare a riunioni oppure visualizzare registrazioni a causa di una versione Java non supportata	47
Inviti alle riunioni inoltrati non funzionano dopo aggiornamento	47
La qualità grafica risulta ridotta quando viene utilizzata la condivisione dell'applicazione o del desktop	48
Riunione con opzione Partecipa prima di ospitare abilitata non presente nella pagina delle riunioni	48
Stato della riunione Partecipa prima dell'ospite errato	48
Errore di avvio di Cisco WebEx Meetings a causa di problemi Java	49
Capacità massima riunione superata	49
E-mail per problemi di riunione ricevuto	49
I partecipanti alla riunione non riescono a eseguire chiamate in uscita con i propri telefoni	50
Dati su tendenze delle riunioni in ritardo di un'ora nei grafici di un giorno o una settimana	50
Problema di avvio di una riunione su Mozilla Firefox e Google Chrome a causa di ActiveTouch General Plugin Container inattivo	50
Blocco sulla pagina "Attendere" quando si tenta di avviare o partecipare a una riunione	51
Pianificazione riunioni con Assistente WebEx impossibile per un utente	51
Gli utenti non sono in grado di ospitare o partecipare alle riunioni	51
Impossibile accedere a una conferenza personale	52
Impossibile avviare una riunione	52
URL immesso in caratteri maiuscoli e minuscoli	53
L'utente non riesce ad accedere al prodotto	53
Utente disconnesso dalla conferenza audio	53
Dati non registrati nella tabella WBX*INPROGRESSMEETING al termine della riunione a un'ora specifica	53
Single Sign On	55
Errore SSO dopo il completamento di un ripristino di emergenza	55
Errore di protocollo SSO	55
Reindirizzamento SSO non riuscito	56
Codici di errore SSO	58
Telefonia	61
Chiamata interrotta su sistema TLS ad alta disponibilità	61
Problemi di richiamata	61
Problemi di chiamata in ingresso	62

Impossibile partecipare alla riunione	62
Chiamate utente disconnesse dopo failover	62
Problemi di supporto VAD (Voice Activity Detection)	63
Problemi di potenziamento, aggiornamento ed espansione	65
Errore server interno ricevuto dopo avvio aggiornamento	65
Nessun messaggio di conferma ricevuto dopo aver eseguito un aggiornamento	66
Impossibile connettersi all'immagine ISO nell'unità CD/DVD	66
L'aggiornamento viene completato ma non appare alcun messaggio "Sistema aggiornato" o pulsante "Riavvia"	66
Errore di aggiornamento	67
Processo di aggiornamento sistema bloccato	67
Pulsante Aggiorna visualizzato in grigio	68
Errore di aggiornamento o espansione	68
Gestione utenti	69
Creazione automatica account o aggiornamento automatico account non riuscito	69
Riferimento SSO URL API	70
Importazione di utenti con un file CSV non riuscita	72
Nessun account utente trovato nel sistema	72
Problemi relativi alle macchine virtuali	73
Macchina virtuale di amministrazione su sistema principale o ad alta disponibilità inattiva	73
Problemi Gruppo NIC	74
Mancato avvio della macchina virtuale dopo la distribuzione	74
Errore irreversibile della macchina virtuale	74
Problemi e arresti della macchina virtuale	75
Riavvio ripetuto della macchina virtuale	75
Riavvio continuo della macchina virtuale dopo un'interruzione di corrente	76



CAPITOLO

1

Allarmi, registri e report

Questa sezione contiene argomenti per la risoluzione di problemi relativi agli allarmi, registri e report.

- [Impossibile scaricare log, pagina 1](#)
- [Impossibile scaricare i report utilizzando Microsoft Internet Explorer, pagina 1](#)
- [Problemi di dimensione di acquisizione del log, pagina 2](#)

Impossibile scaricare log

Problema Non è possibile scaricare i log.

Possibile causa Il sistema è configurato per SSL e si sta utilizzando una versione di Microsoft Internet Explorer precedente alla 9. Una versione di Internet Explorer precedente alla versione 9 richiede un'intestazione specifica che forza la memorizzazione nella cache dei file scaricati. Quindi, il sistema elimina o non memorizza nella cache in modo appropriato i file che si sta tentando di salvare.

Soluzione Utilizzare Internet Explorer 9 o superiore. Se è necessario utilizzare una versione meno recente di Internet Explorer, utilizzare la seguente soluzione: 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.

Soluzione Contattare il Centro assistenza tecnico Cisco (TAC) e impostare un account di supporto remoto per TAC da utilizzare per risolvere il problema. Fare riferimento alla sezione "Impostazione di un account di supporto remoto" della *Guida all'amministrazione di Cisco WebEx Meetings Server* per ulteriori informazioni.

Impossibile scaricare i report utilizzando Microsoft Internet Explorer

Problema Non è possibile scaricare i report quando si utilizza Internet Explorer come browser. Vengono visualizzati messaggi di errore come "Internet Explorer non può scaricare downloadReport dal server. Internet

Explorer non è stato in grado di aprire questo sito Internet. Il sito richiesto non è disponibile o non è stato trovato. Riprovare successivamente" oppure "Impossibile scaricare il file".

Possibile causa In Internet Explorer, l'impostazione "Non salvare pagine crittografate su disco" è abilitata.

Soluzione Modificare le impostazioni di sicurezza di Internet Explorer. Effettuare le seguenti operazioni: Selezionare **Strumenti** > **Opzioni Internet** > **Avanzate** > **Sicurezza** e deselezionare la casella di controllo "Non salvare pagine crittografate su disco". Quindi selezionare **OK**.

Problemi di dimensione di acquisizione del log

Problema La dimensione di acquisizione del log può diventare troppo elevata.

Possibile causa La dimensione di acquisizione del log può diventare troppo elevata, in particolare quando si ottengono i log dagli archivi. Quando si ottengono i log da un archivio, il servizio di acquisizione del log riceve i log per un giorno intero anche se è stata selezionata solo una parte del giorno. Il sistema è stato progettato in questo modo perché la decompressione dei file può essere un processo che richiede diverso tempo e può avere un impatto sulle prestazioni del sistema.

Soluzione La dimensione di acquisizione del log può essere ridotta al minimo selezionando solo le attività che si sta tentando di risolvere. La dimensione di acquisizione del log può anche essere ridotta al minimo eseguendo un'acquisizione non appena si verifica il problema, in modo che il servizio di acquisizione del log non debba fare riferimento agli archivi per ottenere i log.



Certificati

Questa sezione contiene argomenti per la risoluzione di problemi relativi ai certificati.

- [Impossibile rimuovere o sovrascrivere i certificati esistenti, pagina 3](#)
- [Impossibile rimuovere il certificato IdP SSO, pagina 4](#)
- [Errore catena di certificati, pagina 4](#)
- [Certificato non corrispondente a chiave privata, pagina 4](#)
- [Errore certificato non ancora valido, pagina 5](#)
- [Errore certificato scaduto, pagina 5](#)
- [Certificato X.509 errato per la convalida dell'asserzione SAML, pagina 5](#)
- [Errore certificato non valido, pagina 5](#)
- [Errore di dominio non valido — Certificato Wildcard, pagina 6](#)
- [Errore di dominio non valido — Certificato SAN, pagina 6](#)
- [Errore di decrittografia chiave, pagina 6](#)
- [Errore di dimensione chiave, pagina 7](#)
- [Certificato revocato impedisce accesso a sito di amministrazione, pagina 7](#)
- [Certificato autofirmato dopo aggiornamento, pagina 7](#)
- [Impossibile stabilire TLS a causa di estensione mancante in certificato, pagina 8](#)
- [Impossibile accedere a Cisco WebEx Meetings Server da dispositivo mobile, pagina 8](#)
- [Connessione non affidabile, pagina 8](#)

Impossibile rimuovere o sovrascrivere i certificati esistenti

Problema Non è possibile rimuovere o sovrascrivere il certificato esistente con uno nuovo.

Possibile causa Cisco WebEx Meetings Server non consente di rimuovere i certificati, tuttavia è possibile sovrascriverli. Se non è possibile sovrascrivere il certificato, è possibile che sia abilitata la funzionalità SSO.

Soluzione Accedere al sito di amministrazione e disabilitare la funzionalità SSO prima di tentare di sovrascrivere il certificato. Fare riferimento alla sezione relativa alla disabilitazione della funzionalità SSO nella *Guida all'amministrazione di Cisco WebEx Meetings Server* per ulteriori informazioni.

Impossibile rimuovere il certificato IdP SSO

Problema Non è possibile rimuovere un certificato IdP SSO dal sistema.

Possibile causa Formato del certificato errato.

Soluzione Caricare nuovi certificati IdP e accertarsi che il formato del certificato sia Base64 codificato X.509.

Errore catena di certificati

Problema Viene visualizzato un errore della catena di certificati.

- **Possibile causa** Uno o più certificati mancanti al centro della catena.
- **Possibile causa** I certificati sono nell'ordine errato nel file.
- **Soluzione** Copiare ciascun certificato in un file separato.
- **Soluzione** Utilizzare il visualizzatore di certificati preferito (OpenSSL, Keychain) per esaminare l'oggetto e l'autorità che ha emesso ciascun certificato per essere certi che la catena sia completa.
- **Soluzione** Riordinare il file in modo corretto o aggiungere i certificati mancanti e riprovare.

Certificato non corrispondente a chiave privata

Problema Si riceve un messaggio di errore che indica che il certificato non corrisponde alla chiave privata.

Possibile causa La chiave privata che corrisponde al certificato non è più disponibile sul sistema. Ciò può verificarsi se è stata generata una seconda richiesta di firma del certificato (CSR) o un certificato autofirmato oppure è stata eseguita un'operazione che ha modificato host o URL sul sistema.

Soluzione Se è stata salvata la chiave privata scaricata dal sistema quando è stato generato il CSR, è possibile caricarla insieme al certificato. Accertarsi che il certificato sia in formato PEM. Aprire il file della chiave privata salvato con un editor di testo e copiare la chiave privata. Includere le righe -----BEGIN PRIVATE KEY----- e -----END PRIVATE KEY-----. Aprire il certificato in formato PEM in un editor di testo e incollare la chiave privata nella parte superiore del file, sopra la riga -----BEGIN CERTIFICATE-----. Accertarsi di non inserire righe vuote o testo aggiuntivo. Salvare questo file combinato e caricarlo nel sistema. Tenere presente che se sono stati modificati host o URL dalla generazione del CSR e si sta utilizzando un certificato SAN, tale certificato non è più valido per il sistema. Se si sta utilizzando un certificato wildcard, è possibile

eseguire questa procedura. Se non si dispone della chiave privata salvata, sarà necessario generare un altro CSR e acquistare un nuovo certificato.

Errore certificato non ancora valido

Problema Viene visualizzato un messaggio di errore che indica che il certificato ancora non è valido.

Possibile causa Il periodo di validità del certificato non è ancora iniziato.

- **Soluzione** Attendere fino a quando il certificato diventa valido e caricarlo nuovamente.
- **Soluzione** Generare un nuovo CSR e utilizzarlo per ottenere un nuovo certificato valido.
- **Soluzione** Assicurarsi che l'ora di sistema sia corretta.

Errore certificato scaduto

Problema Viene visualizzato un errore di certificato scaduto.

Possibile causa Il periodo di validità del certificato è terminato.

Soluzione Generare un nuovo CSR e utilizzarlo per ottenere un nuovo certificato valido. Assicurarsi che l'ora di sistema sia corretta.

Certificato X.509 errato per la convalida dell'asserzione SAML

Problema Viene visualizzato il messaggio di errore "Certificato X.509 errato per la convalida dell'asserzione SAML. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza."

Possibile causa Certificato o IdP non valido.

Soluzione Convalidare il certificato o l'IdP come necessario.

Errore certificato non valido

Problema Viene visualizzato un errore di certificato non valido.

Possibile causa Il file del certificato non è nel formato corretto.

- **Soluzione** Se si carica un file PEM, accertarsi che non siano presenti testo o righe vuote prima di -----BEGIN CERTIFICATE----- o dopo -----END CERTIFICATE-----.

- **Soluzione** Accertarsi che il certificato sia in un formato supportato (X.509 in PEM, codifica DER o PKCS#12 crittografata).
- **Soluzione** Generare un nuovo CSR e utilizzarlo per ottenere un nuovo certificato valido.

Errore di dominio non valido — Certificato Wildcard

Problema Viene visualizzato un messaggio di errore di dominio non valido.

Possibile causa L'utente ha caricato un certificato Wildcard. Uno o più nomi host nel sistema o l'URL del sito o di amministrazione non sono nello stesso dominio specificato nel nome comune del certificato. Quando si utilizza un certificato wildcard, tutti gli host e gli URL nel sistema devono essere in un singolo dominio. Se si utilizzano più domini, occorre un certificato SAN.

- **Soluzione** Verificare di utilizzare il certificato corretto ed eseguire di nuovo il caricamento.
- **Soluzione** Richiedere un nuovo certificato e caricarlo di nuovo.
- **Soluzione** Esaminare il certificato utilizzando OpenSSL per controllare il dominio presente nel certificato.

Errore di dominio non valido — Certificato SAN

Problema Viene visualizzato un messaggio di errore di dominio non valido.

Possibile causa L'utente ha caricato un certificato SAN. CN non corrispondente all'URL del sito.

- **Soluzione** Verificare di utilizzare il certificato corretto ed eseguire di nuovo il caricamento.
- **Soluzione** Richiedere un nuovo certificato e caricarlo di nuovo.
- **Soluzione** Esaminare il certificato utilizzando OpenSSL per controllare che tutti gli host siano presenti.

Errore di decrittografia chiave

Problema Viene visualizzato un errore di decrittografia della chiave.

- **Possibile causa** La chiave è crittografata e non è stata specificata una password.
- **Possibile causa** La chiave è crittografata ed è stata specificata una password errata.

- **Possibile causa** La chiave non è nel formato corretto.
- **Possibile causa** La chiave non è supportata. Chiavi supportate includono PCKS#1, PKCS#8, PKCS#12 crittografata.
- **Soluzione** Accertarsi di aver inserito la password corretta.
- **Soluzione** Provare a leggere la chiave con OpenSSL.

Errore di dimensione chiave

Problema Viene visualizzato un messaggio di errore di dimensione della chiave.

Possibile causa L'utente sta tentando di caricare una chiave privata e un certificato o solo un certificato, ma la lunghezza della chiave è insufficiente.

Soluzione Ottenere un nuovo certificato e una chiave privata con una dimensione di almeno 2048 bit. Utilizzare OpenSSL per verificare la lunghezza della chiave.

Certificato revocato impedisce accesso a sito di amministrazione

Problema Gli amministratori e gli utenti non possono accedere ai siti di amministrazione e dell'utente finale. Viene visualizzato il seguente messaggio di errore: "Si è verificato un problema con il certificato di sicurezza del sito Web. Il certificato di questa organizzazione è stato revocato."

Possibile causa È stata rigenerata la chiave privata ed è stato importato un certificato SSL revocato. Dopo aver disattivato la modalità di manutenzione, viene visualizzato il seguente avviso di sicurezza: "Il certificato di sicurezza per questo sito è stato revocato. Questo sito potrebbe non essere attendibile."

Soluzione In Internet Explorer, selezionare **Strumenti -> Opzioni Internet**, selezionare la scheda **Avanzate** e deselezionare "Verifica revoca dei certificati del server". Rigenerare e reimportare il certificato. Fare riferimento alla sezione "Gestione certificati" nella *Guida all'amministrazione di Cisco WebEx Meetings Server* per informazioni su come generare una nuova richiesta di firma del certificato (CSR), ottenere un certificato da un'autorità di certificazione e importare il certificato nel sistema. Gli amministratori e gli utenti dovrebbero essere in grado di accedere ai siti di amministrazione e per gli utenti finali dopo aver reimportato il certificato.

Certificato autofirmato dopo aggiornamento

Problema Il sistema ripristina un certificato autofirmato dopo il caricamento di un certificato di terze parti.

Possibile causa È stato eseguito un aggiornamento o un'espansione oppure è stata aggiunta alta disponibilità, è stato modificato l'URL di un sito o è stata apportata una modifica simile.

Soluzione Se l'operazione effettuata ha modificato nomi o URL di host sul sistema, i certificati esistenti non sono più validi. Generare un nuovo CSR e ottenere un nuovo certificato. Se l'operazione non ha modificato alcun nome o URL di host, l'utente può ripristinare la chiave privata e il certificato caricandoli di nuovo.

Impossibile stabilire TLS a causa di estensione mancante in certificato

Problema Impossibile stabilire TLS. Quando si controllano i pacchetti di analisi, si rileva che CUCM invia un messaggio di **Certificato non supportato** a Cisco WebEx Meetings Server durante la sincronizzazione CUCM e Orion TLS.

Possibile causa Controllo CUCM uso chiave estesa X509 in certificato.

Soluzione Utilizzare il visualizzatore di certificati preferito per verificare che l'autorità di certificazione abbia incluso le seguenti estensioni. Se si rileva un'estensione mancante dal certificato, contattare l'autorità di certificazione per assistenza.

Uso chiave estesa X509v3: Autenticazione server Web TLS, Autenticazione client Web TLS

Impossibile accedere a Cisco WebEx Meetings Server da dispositivo mobile

Problema Non si riesce ad accedere a Cisco WebEx Meetings Server dal mio dispositivo mobile.

Possibile causa Il certificato autofirmato impedisce l'accesso al sistema.

Soluzione Gli amministratori che desiderano fornire l'accesso a Cisco WebEx Meetings Server da dispositivi mobili devono inviare il certificato a tutti gli utenti tramite e-mail. Gli utenti non saranno in grado di accedere senza il certificato. Inoltre, alcuni utenti di Cisco WebEx Meetings Server potrebbero avere certificati firmati da un'autorità di certificazione non riconosciuta dai relativi dispositivi mobili. *Istruzioni per gli amministratori:* Accedere al sito di amministrazione. Selezionare **Impostazioni > Sicurezza > Certificati**. Sotto Certificato SSL, selezionare **Altre opzioni**. Selezionare **Esporta certificato SSL**. Il processo di esportazione crea un file chiamato CAcert.pem.txt. Ridenominare questo file con un'estensione .pem (ad esempio, CAcert.pem). Inviare via e-mail questo file pem agli utenti (tenere presente che gli utenti devono essere in grado di accedere alla posta elettronica sui propri dispositivi mobili). Accertarsi di includere le seguenti istruzioni per gli utenti nel corpo del messaggio e-mail. *Istruzioni per gli utenti finali:* Aprire l'allegato .pem a questo messaggio e-mail. Nella pagina **Installa profilo**, selezionare **Installa e**, quindi, di nuovo **Installa** per confermare. Provare ad accedere all'applicazione Meetings sul dispositivo mobile dopo aver apportato queste modifiche.

Connessione non affidabile

Problema Viene visualizzato un messaggio di connessione non affidabile. Il client potrebbe non essere in grado di verificare il certificato Cisco WebEx Meetings Server mediante il proprio truststore. Microsoft Internet Explorer utilizza il truststore dei sistemi operativi. Mozilla Firefox utilizza il proprio truststore incorporato.

Per visualizzare i certificati radice affidabili di Windows: <http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc754841.aspx>.

Possibile causa Il sistema sta utilizzando un certificato autofirmato. Ciò può verificarsi perché il sistema è una nuova installazione o il cliente disponeva di un certificato esistente ma ha eseguito un'operazione che ha reso non valido tale certificato e il sistema ha generato un certificato autofirmato.

Soluzione Acquistare un certificato da un'autorità di certificazione affidabile e caricarlo nel sistema. Per "affidabile" si intende che il certificato radice dell'autorità di certificazione sia contenuto nel truststore di tutti i browser in uso.

Possibile causa L'autorità che ha rilasciato il certificato Cisco WebEx Meetings Server non è ritenuta affidabile dal client.

- **Soluzione** Accertarsi che tale autorità di certificazione sia presente nel truststore del proprio client. In particolare, l'utente, se utilizza un'autorità di certificazione privata o interna, è responsabile della distribuzione del proprio certificato radice a tutti i client o ciascun client può aggiungerlo manualmente.
- **Soluzione** Caricare un certificato intermedio in Cisco WebEx Meetings Server. A volte, mentre l'autorità che emette il certificato è un'autorità di certificazione intermedia non affidabile, l'autorità che emette il certificato radice è affidabile. È possibile distribuire il certificato intermedio a tutti i client o caricarlo in Cisco WebEx Meetings Server insieme al certificato dell'entità finale.



Cisco Jabber

Questa sezione contiene argomenti per la risoluzione di problemi correlati a Cisco Jabber.

- [Impossibile connettersi a una riunione WebEx utilizzando Cisco Jabber, pagina 11](#)

Impossibile connettersi a una riunione WebEx utilizzando Cisco Jabber

Problema Non si riesce a utilizzare Cisco Jabber per connettersi a una riunione WebEx.

Possibile causa Il server Cisco Unified Communications Manager IM and Presence o Cisco Unified Presence non sono stati configurati correttamente per l'integrazione con Cisco Jabber o l'utente ha immesso un URL del sito o credenziali utente non corrette.

- **Soluzione** Gli amministratori devono controllare che la porta 443 sia aperta. Cisco Jabber si connette a Cisco WebEx Meetings Server tramite questa porta.
- **Soluzione** Gli amministratori devono garantire che il server Cisco Unified Communications Manager IM and Presence o il server Cisco Unified Presence sia configurato in modo appropriato e che ciascun utente disponga di un profilo di conferenza. L'amministratore aggiunge l'URL del sito alla configurazione del server di conferenza sul server Presence e, quindi, aggiunge tale configurazione server a un profilo di conferenza. Gli amministratori possono quindi associare gli utenti a tale profilo di conferenza. Quando Cisco Jabber si connette al server Presence, ottiene i dettagli dal profilo di conferenza. Per ulteriori informazioni, vedere *Impostazione distribuzioni on-premise con Cisco Unified Communications Manager* nella Guida all'impostazione di Cisco Jabber for Windows Server o *Impostazione server* nella Guida all'installazione e alla configurazione di Cisco Jabber for Windows su http://www.cisco.com/en/US/products/ps12511/prod_installation_guides_list.html, in base al server Presence in uso.
- **Soluzione** Verificare che Jabber per Windows funzioni correttamente. Per ulteriori informazioni su Jabber for Windows, vedere http://www.cisco.com/en/US/products/ps12511/prod_installation_guides_list.html.

- **Soluzione** Gli utenti devono confermare con l'amministratore che l'URL del sito e le credenziali utilizzate sono corrette. Gli amministratori possono verificare le credenziali utente facendo riferimento al profilo di conferenza dell'utente.



Integrazione rubrica

Questa sezione contiene argomenti per la risoluzione di problemi relativi all'integrazione della rubrica.

- [Accesso impossibile per un utente dopo la configurazione dell'integrazione della rubrica, pagina 13](#)
- [Accesso impossibile per tutti gli utenti dopo l'integrazione della rubrica, pagina 14](#)
- [Accesso impossibile per l'utente dopo il passaggio da autenticazione SSO a LDAP, pagina 14](#)
- [Accesso impossibile per alcuni o tutti gli utenti dopo il passaggio da autenticazione SSO a LDAP, pagina 14](#)
- [Accesso al sito WebEx impossibile per un amministratore, pagina 15](#)
- [Accesso impossibile per utente aggiunto in Cisco WebEx Meetings Server, pagina 15](#)
- [Impossibile utilizzare un account utente per accedere a Cisco WebEx Meetings Server, pagina 15](#)
- [Impossibile attivare un utente, pagina 16](#)
- [Stato utente non aggiornato dopo una modifica sul server Active Directory, pagina 16](#)
- [Utente aggiunto a server Active Directory non visualizzato dopo la sincronizzazione, pagina 16](#)

Accesso impossibile per un utente dopo la configurazione dell'integrazione della rubrica

Problema Un utente non riesce ad accedere dopo la configurazione dell'integrazione della rubrica.

Possibile causa Si è verificato un problema con l'account Active Directory dell'utente.

Soluzione Controllare il server Active Directory per verificare che l'utente disponga di un account e sia attivo.

Possibile causa L'account e-mail dell'utente potrebbe non essere valido.

Soluzione Controllare se l'utente dispone di un account e-mail valido. Il formato accettato è abc@dominio.com.

Possibile causa L'utente potrebbe non essere configurato nella directory CUCM.

Soluzione Accertarsi che l'utente sia presente nell'elenco utenti in CUCM. Gli utenti possono accedere anche quando l'utente non è stato ancora importato nel database Cisco WebEx Meetings Server. Quando l'autenticazione LDAP è abilitata e un utente prova ad accedere, il sistema verifica se l'indirizzo e-mail esiste nel database (utente locale o remoto). Se l'utente esiste, controlla il campo *ADUserID* nel database per questo utente. Il valore viene inserito automaticamente in questo campo dopo aver eseguito la sincronizzazione della rubrica. Se questo campo è vuoto, il sistema controlla il database CUCM per vedere se l'utente esiste. Se l'utente esiste nel database CUCM, aggiorna il campo *ADUserID* per questo record utente nel database e continua l'autenticazione. L'autenticazione viene eseguita correttamente purché l'utente sia presente nel database CUCM e fornisca le credenziali corrette anche se precedentemente non è stato sincronizzato tramite l'Integrazione rubrica. Dopo il primo accesso, il record utente viene considerato come un utente sincronizzato Active Directory.

Accesso impossibile per tutti gli utenti dopo l'integrazione della rubrica

Problema Tutti gli utenti non riescono ad accedere dopo l'integrazione della rubrica.

Possibile causa Potrebbe essersi verificato un problema con la rete.

Soluzione Controllare se esiste un problema di connettività di rete tra Cisco WebEx Meetings Server e CUCM o Active Directory.

Possibile causa Il nome utente e/o la password CUCM AXL sono cambiati.

Soluzione Ottenere il nome utente e/o la password CUCM AXL corretti.

Accesso impossibile per l'utente dopo il passaggio da autenticazione SSO a LDAP

Problema Un utente non riesce ad accedere dopo il passaggio da autenticazione SSO a LDAP.

Possibile causa La funzionalità SSO utilizza gli ID utente per l'autenticazione e la funzionalità LDAP gli indirizzi e-mail degli utenti.

Soluzione Informare l'utente che deve utilizzare il proprio indirizzo e-mail per accedere al proprio account.

Accesso impossibile per alcuni o tutti gli utenti dopo il passaggio da autenticazione SSO a LDAP

Problema Alcuni o tutti gli utenti non riescono ad accedere dopo il passaggio da autenticazione SSO a LDAP.

Possibile causa Non è stata ancora eseguita la sincronizzazione di Cisco WebEx Meetings Server.

Soluzione Controllare se gli utenti interessati sono già stati aggiunti in Cisco WebEx Meetings Server. In caso contrario, non possono accedere al sistema.

Soluzione Accedere al sito di amministrazione, selezionare **Utenti > Integrazione rubrica** ed eseguire una sincronizzazione per importare tutti gli utenti attivi dal server CUCM Active Directory a Cisco WebEx Meetings Server. Dopo aver eseguito una sincronizzazione, accertarsi di informare gli utenti della modifica e che devono utilizzare i propri indirizzi e-mail per accedere. Fare riferimento a "Configurazione dell'Integrazione rubrica" nella *Guida all'amministrazione di Cisco WebEx Meetings Server* per ulteriori informazioni.

Accesso al sito WebEx impossibile per un amministratore

Problema Un amministratore non riesce ad accedere al sito WebEx.

Possibile causa Si sono verificati problemi con le credenziali dell'amministratore.

Soluzione Accertarsi che l'amministratore disponga di un account sul server Active Directory. Le credenziali sul sito WebEx sono diverse da quelle sul sito dell'amministratore.

Accesso impossibile per utente aggiunto in Cisco WebEx Meetings Server

Problema Un utente aggiunto in Cisco WebEx Meetings Server non riesce ad accedere.

Possibile causa È stata configurata l'integrazione della rubrica e abilitata l'autenticazione LDAP.

Soluzione Accertarsi che l'utente sia configurato nel server Active Directory e sincronizzato con il sistema Cisco WebEx Meetings Server utilizzando la funzionalità di integrazione della rubrica.

Impossibile utilizzare un account utente per accedere a Cisco WebEx Meetings Server

Problema Non è possibile utilizzare un account utente per accedere a Cisco WebEx Meetings Server.

Possibile causa Le credenziali utilizzate per accedere a Jabber e altre applicazioni Unified Communications potrebbero essere diverse dall'ID del sito WebEx dopo la configurazione dell'integrazione della rubrica. Ad esempio, dopo aver abilitato l'autenticazione LDAP, l'ID utente diventa l'indirizzo e-mail.

Soluzione Informare l'utente che deve utilizzare il proprio indirizzo e-mail per accedere al sito WebEx.

Impossibile attivare un utente

Problema Non è possibile attivare un utente.

Possibile causa L'utente è stato originariamente attivato dalla sincronizzazione CUCM Active Directory e ora è disattivato.

Soluzione Non è possibile attivare un utente disattivato con le funzioni di gestione degli utenti di Cisco WebEx Meetings Server se l'utente originariamente è stato disattivato da una sincronizzazione CUCM Active Directory. Tali utenti devono essere contrassegnati con un asterisco che indica "Utente disabilitato su LDAP". È necessario attivare l'utente in Active Directory, eseguire una sincronizzazione CUCM Active Directory e, quindi, eseguire una sincronizzazione dell'integrazione rubrica.

Possibile causa L'utente è stato disattivato utilizzando la gestione degli utenti di Cisco WebEx Meetings Server. È stato attivato l'utente sul server CUCM Active Directory ed è stata eseguita una sincronizzazione, ma l'utente è ancora disattivato.

Soluzione Attivare l'utente utilizzando le funzioni di gestione degli utenti di Cisco WebEx Meetings Server. Accedere al sito di amministrazione, selezionare **Utenti**, selezionare la casella di controllo dell'utente che si desidera attivare e, quindi, selezionare **Azioni > Disattiva**.

Stato utente non aggiornato dopo una modifica sul server Active Directory

Problema Lo stato dell'utente non viene aggiornato dopo aver apportato una modifica sul server Active Directory.

Possibile causa Non è stata pianificata la sincronizzazione Cisco WebEx Meetings Server dopo la sincronizzazione CUCM Active Directory. Lo stato dell'utente viene aggiornato in Cisco WebEx Meetings Server in base allo stato dell'utente configurato nelle impostazioni Active Directory. Ad esempio, se un utente viene eliminato dal server Active Directory, CUCM contrassegna questo utente come "Inattivo" durante la successiva sincronizzazione e lo elimina dopo 24 ore. Pertanto, se Cisco WebEx Meetings Server non esegue una sincronizzazione entro 24 ore, lo stato dell'utente non verrà modificato.

Soluzione Accertarsi di pianificare la sincronizzazione Cisco WebEx Meetings Server in modo che venga eseguita dopo la sincronizzazione CUCM Active Directory.

Utente aggiunto a server Active Directory non visualizzato dopo la sincronizzazione

Problema Un utente aggiunto al server Active Directory non viene visualizzato nell'elenco degli utenti attivi dopo aver eseguito una sincronizzazione di Cisco WebEx Meetings Server.

Possibile causa È possibile che non sia stata eseguita una sincronizzazione CUCM Active Directory prima della sincronizzazione di Cisco WebEx Meetings Server. CUCM non comunica direttamente con Active

Directory. Dopo aver aggiunto gli utenti, occorre eseguire una sincronizzazione Active Directory utilizzando CUCM prima di sincronizzare gli utenti con Cisco WebEx Meetings Server.

Soluzione Per eseguire una sincronizzazione del server CUCM Active Directory, accedere all'account di amministrazione CUCM e selezionare **Sistema > Directory LDAP** e, quindi, il pulsante **Esegui sincronizzazione completa ora** nel menu superiore. Tutti i nuovi utenti attivi vengono importati in Cisco WebEx Meetings Server dopo la successiva sincronizzazione delle rubriche.



Ripristino di emergenza

Questa sezione contiene argomenti per la risoluzione di problemi relativi al ripristino di emergenza.

- [La conferenza audio non funziona una volta eseguito il ripristino di emergenza su un sistema con due centri dati, pagina 19](#)

La conferenza audio non funziona una volta eseguito il ripristino di emergenza su un sistema con due centri dati

Problema Su un sistema di teleconferenza sicuro, il servizio di conferenza audio non funziona dopo aver eseguito un ripristino di emergenza su un sistema con due centri dati.

Possibile causa È necessario aggiornare la configurazione SIP Trunk CUCM. Prima di eseguire la procedura di ripristino di emergenza, i SIP Trunk del punto applicazioni e del punto di bilanciamento del carico vengono aggiornati con i profili di sicurezza SIP Trunk X.509. Nel primo centro dati, i SIP Trunk vengono configurati con i profili di sicurezza SIP Trunk X.509 nel centro dati. Nel secondo centro dati, i SIP Trunk vengono configurati con i profili di sicurezza SIP Trunk X.509 nel centro dati. Ogni profilo di sicurezza SIP Trunk viene indicato dal relativo URL. Dopo il ripristino di emergenza, al secondo centro dati ripristinato viene assegnato l'URL del profilo di sicurezza SIP Trunk del primo centro dati. Ciò provoca un errore delle funzioni di conferenza audio. Vedere le tabelle seguenti per le configurazioni richieste per entrambi i centri dati, prima del ripristino di emergenza.

Tabella 1: Configurazione del primo centro dati prima del ripristino di emergenza

SIP Trunk	Profilo sicurezza SIP Trunk: Nome oggetto X.509
SIP Trunk per un punto di bilanciamento del carico nel primo centro dati	URL del sito per il primo centro dati (formato FQDN)
SIP Trunk per un punto applicazioni nel primo centro dati	URL del sito per il primo centro dati (formato FQDN)

Tabella 2: Configurazione secondo centro dati prima del ripristino di emergenza

SIP Trunk	Profilo sicurezza SIP Trunk: Nome oggetto X.509
SIP Trunk per un punto di bilanciamento del carico nel secondo centro dati	URL del sito per il secondo centro dati (formato FQDN)
SIP Trunk per un punto applicazioni nel secondo centro dati	URL del sito per il secondo centro dati (formato FQDN)

Soluzione Avviare CUCM e modificare il profilo di sicurezza SIP Trunk per il secondo centro dati nell'URL del primo centro dati nel campo dell'oggetto X.509. Vedere le tabelle seguenti per la configurazione richiesta del secondo centro dati, dopo il ripristino di emergenza. Fare riferimento alla sezione relativa all'uso della funzione di ripristino di emergenza nella *Guida all'amministrazione di Cisco WebEx Meetings Center* per ulteriori informazioni sul ripristino di emergenza. Fare riferimento alla sezione relativa alla configurazione di Cisco Unified Communications Manager (CUCM) della *Guida alla pianificazione di Cisco WebEx Meetings Center* per ulteriori informazioni sulla configurazione di CUCM.

Tabella 3: Configurazione secondo centro dati dopo il ripristino di emergenza

SIP Trunk	Profilo sicurezza SIP Trunk: Nome oggetto X.509
SIP Trunk per un punto di bilanciamento del carico nel secondo centro dati	URL del sito per il primo centro dati (formato FQDN)
SIP Trunk per un punto applicazioni nel secondo centro dati	URL del sito per il primo centro dati (formato FQDN)



CAPITOLO

6

Download applicazioni

Questa sezione contiene argomenti per la risoluzione di problemi relativi al download delle applicazioni, inclusi gli Strumenti di produttività Cisco WebEx, l'applicazione Meetings e il Lettore registrazioni di rete.

- [Accesso automatico tramite download degli Strumenti di produttività non disponibile con browser Firefox e Chrome, pagina 21](#)
- [Accesso a un sito SSO mediante gli Strumenti di produttività non riuscito, pagina 22](#)
- [Errore di avvio di Cisco WebEx Meetings a causa di problemi Java, pagina 22](#)
- [Errore 1316 ricevuto durante l'installazione dell'applicazione, pagina 22](#)

Accesso automatico tramite download degli Strumenti di produttività non disponibile con browser Firefox e Chrome

Problema Se un utente scarica gli Strumenti di produttività WebEx da Internet Explorer, l'URL del sito WebEx viene inserito automaticamente nell'Assistente WebEx, facilitando il processo di accesso dell'utente finale. Tuttavia, in Mozilla Firefox e Google Chrome questa funzionalità non è disponibile.

- **Possibile causa** Quando l'utente scarica gli Strumenti di produttività WebEx utilizzando Internet Explorer, l'Assistente WebEx può leggere un cookie del browser dalla cache di Internet Explorer che consente di identificare in modo univoco il sito WebEx e inserire automaticamente le informazioni nelle schermate di accesso.
- **Possibile causa** Se un utente scarica gli Strumenti di produttività WebEx utilizzando un browser diverso da Internet Explorer, le informazioni dei cookie non saranno disponibili per l'Assistente WebEx poiché questi browser memorizzano i cookie in modo crittografato rendendoli quindi inaccessibili ad applicazioni desktop come l'Assistente WebEx.

- 1 **Soluzione** Quando l'utente avvia il download degli Strumenti di produttività WebEx dalla pagina **Download**, vengono fornite istruzioni chiare agli utenti su come accedere manualmente all'Assistente WebEx.
- 2 **Soluzione** Se questa operazione è un problema per gli utenti, si consiglia di eseguire il push di un programma di installazione invisibile all'utente sui desktop degli utenti finali. È possibile inserire automaticamente i valori in uno degli switch di installazione durante un'installazione invisibile all'utente nell'URL del sito

WebEx. Fare riferimento alla *Guida alla distribuzione di Cisco WebEx Meetings Server* per ulteriori informazioni.

Accesso a un sito SSO mediante gli Strumenti di produttività non riuscito

Problema Si è tentato di accedere al sito configurato per SSO utilizzando gli Strumenti di produttività e l'accesso non è riuscito.

Possibile causa L'accesso IdP potrebbe non supportare Internet Explorer 6.

Soluzione Aggiungere quanto segue al registro e tentare di accedere di nuovo utilizzando gli Strumenti di produttività: 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

Errore di avvio di Cisco WebEx Meetings a causa di problemi Java

Problema A volte gli utenti non riescono ad avviare l'applicazione Cisco WebEx Meetings su Windows quando sono connessi alla intranet aziendale utilizzando il client Cisco Any-Connect VPN. Questo errore si presenta solo quando l'utente tenta di scaricare e installare l'applicazione Cisco WebEx Meetings la prima volta che prova ad unirsi a una riunione. Una volta installata l'applicazione sul PC dell'utente, questo problema non si verifica più.

Problema Il problema non si verifica quando l'utente tenta di partecipare alla riunione senza la VPN attivata (ossia, quando il sito WebEx è abilitato per l'accesso pubblico).

Possibile causa Gli utenti stanno utilizzando una versione di Java obsoleta.

Soluzione Aggiornare i desktop Windows degli utenti finali con l'ultima versione di Java. Se il problema persiste, si consiglia di chiedere agli utenti di installare manualmente l'applicazione Cisco WebEx Meetings dalla pagina di **Download**. In alternativa, gli utenti possono scaricare l'applicazione Cisco WebEx Meetings quando tentano di unirsi alla riunione la prima volta. Le soluzioni sopra indicate presuppongono che i PC degli utenti dell'organizzazione dispongano di privilegi di amministrazione. Se non dispongono di privilegi di amministrazione, è possibile eseguire il push dell'applicazione Cisco WebEx Meetings sui PC degli utenti utilizzando i file di installazione forniti nella pagina di **Download**.

Errore 1316 ricevuto durante l'installazione dell'applicazione

Problema Durante l'installazione di un'applicazione scaricata (Cisco WebEx Meetings, gli Strumenti di produttività o il Lettore registrazioni di rete), il processo di installazione si interrompe e viene visualizzato l'errore 1316.

Possibile causa Si sta tentando di installare la stessa versione dell'applicazione attualmente installata, ma il programma di installazione ha un nome diverso.

Soluzione Effettuare una delle seguenti operazioni per risolvere il problema:

- **Soluzione** Ottenere un programma di installazione che include la stessa versione attualmente sul sistema, ma modificare il nome visualizzato nel messaggio di errore prima di riprovare ad eseguire l'installazione. Copiare il programma di installazione modificato nel percorso visualizzato nel messaggio di errore.
- **Soluzione** Disinstallare l'applicazione esistente e reinstallarla.



E-mail

Questa sezione contiene argomenti per la risoluzione di problemi relativi ai messaggi e-mail.

- [I messaggi e-mail non vengono ricevuti da amministratori e utenti, pagina 25](#)
- [Problemi del server e-mail SMTP su un sistema con autenticazione basata su TLS, pagina 26](#)

I messaggi e-mail non vengono ricevuti da amministratori e utenti

Problema I messaggi e-mail non vengono ricevuti da amministratori e utenti.

Possibile causa Il nome host SMTP potrebbe essere stato configurato in modo errato.

Possibile causa Il server SMTP potrebbe non essere disponibile.

Possibile causa Le richieste e-mail del server SMTP potrebbero essere bloccate.

Soluzione Accertarsi che il nome host SMTP sia configurato correttamente. In caso contrario, attivare la modalità di manutenzione e correggere le informazioni SMTP, salvare le modifiche e disattivare la modalità di manutenzione. Dopo il riavvio del sistema, lo stato deve essere ATTIVO. Per ulteriori informazioni, fare riferimento alla sezione "Configurazione di un server SMTP" nella Guida all'amministrazione.

Soluzione Controllare i registri per determinare se le richieste e-mail del server SMTP sono bloccate. Risolvere il problema del server SMTP o specificare un server SMTP diverso.

Soluzione È possibile testare il servizio e-mail selezionando **Utenti > Inviare un messaggio e-mail agli utenti** e inviando un messaggio e-mail a un ospite.

Problemi del server e-mail SMTP su un sistema con autenticazione basata su TLS

Problema Server e-mail SMTP non funzionante.

Possibile causa TLS è abilitato e il certificato autofirmato non è accettato come valido dal sistema.

Soluzione Questa è una limitazione nota. Non è possibile configurare il server della posta per utilizzare un certificato autofirmato con TLS abilitato.



Generale

Questa sezione include argomenti di risoluzione di problemi generali.

- [Campi di testo visualizzati con spigoli angolati anziché arrotondati, pagina 27](#)

Campi di testo visualizzati con spigoli angolati anziché arrotondati

Problema I campi di testo vengono visualizzati con spigoli angolati anziché arrotondati.

Possibile causa Si sta utilizzando Microsoft Internet Explorer e la versione è troppo bassa.

Soluzione Accertarsi di essere in modalità standard (non compatibilità) e impostare Internet Explorer 10. In particolare, accertarsi che non sia impostato Internet Explorer 7.



Installazione e distribuzione

Questa sezione contiene argomenti per la risoluzione di problemi relativi all'installazione e alla distribuzione.

- [Uso di proxy di inoltro nel sistema, pagina 29](#)
- [Uso di proxy inversi nel sistema, pagina 30](#)
- [Errore distribuzione automatica per error.deploy_summary.353, pagina 30](#)
- [Distribuzione automatica non riuscita per error.deploy_summary.363 e Distribuzione automatica non riuscita per error.deploy_summary.365, pagina 31](#)
- [Errore per URL passphrase non valido, pagina 31](#)
- [Pagina di download degli utenti finali non disponibile dopo il completamento di un aggiornamento, pagina 31](#)
- [Impossibile installare Cisco WebEx Meetings Server a causa di una versione del prodotto non supportata, pagina 32](#)
- [Installazione plug-in WebEx Meetings in Microsoft Internet Explorer 8.0, pagina 32](#)

Uso di proxy di inoltro nel sistema

Sebbene non sia consigliato l'uso di elementi di rete intermedi, ad esempio proxy di inoltro tra il software client (in esecuzione su desktop utente) e server di sistema back-end, tali elementi non sono vietati. Si consiglia di ridurre al minimo l'uso di tali elementi, in quanto ciascuno di essi può introdurre latenze di rete. Tali latenze determinano problemi per gli utenti relativi ad aspetti correlati alla latenza di Cisco WebEx Meetings, inclusi video WebEx, connessione vocale tramite computer e condivisione dello schermo. Gli elementi intermedi possono avere effetto sul contenuto di ciascun pacchetto di rete in un modo imprevedibile, che può danneggiare queste funzioni.

Se gli utenti finali rilevano tali problemi, si consiglia di rimuovere gli elementi di rete intermedi dal sistema e controllare se i problemi sono risolti.



Nota

L'uso di proxy di inoltro potrebbe interferire con funzioni QoS.

Considerazioni sulle prestazioni

I proxy non devono modificare il traffico di rete o aggiungere latenze al flusso generale dei dati nel sistema.

- Il proxy di inoltro deve avere una latenza inferiore a 10 ms per elaborare i pacchetti. Può essere difficile per tali proxy di inoltro che controllano il contenuto dei pacchetti elaborare i pacchetti in meno di 10 ms. Latenze lunghe hanno un impatto negativo sulla qualità delle condivisioni di audio, video e dati delle riunioni per gli utenti. Possono anche avere effetto sulla velocità tra client e server a causa del tempo di round trip più lungo (RTT).
- La latenza totale deve essere controllata se esistono più proxy di inoltro tra le macchine virtuali e il client.

Funzionalità

- L'uso di meccanismi di caching (ad esempio, caching di cookie) nel proxy di inoltro può avere un impatto negativo sulla funzionalità del sistema. In questa situazione, si consiglia di disabilitare il caching, sebbene questo possa influire sulle prestazioni del proxy di inoltro.
- L'autenticazione a livello di utente deve essere disattivata sui proxy di inoltro.
- Se la connessione tra il proxy di inoltro e il sistema Cisco WebEx Meetings Server ignora il proxy inverso Internet del sistema (per utenti "interni"), il proxy di inoltro deve consentire al sistema di *reindirizzare* le connessioni https tra le macchine virtuali del sistema, ciascuna delle quali dispone del proprio URL https. Tale reindirizzamento non è visibile al proxy di inoltro se il proxy inverso Internet di Cisco WebEx Meetings Server è posizionato tra il proxy e le macchine virtuali interne.

Proxy supportati

- http
- SOCKS v4



Nota SOCKS v5 non è supportato

Uso di proxy inversi nel sistema

Solo il proxy inverso Internet fornito con questo prodotto può essere utilizzato su questo sistema. I proxy inversi Internet o i servizi di bilanciamento del carico Web di altri fornitori non sono supportati. Il proxy inverso Internet fornito con questo prodotto è ottimizzato per la gestione del traffico di condivisione Web, audio e dati in tempo reale da utenti esterni che partecipano alle riunioni da Internet.

Errore distribuzione automatica per error.deploy_summary.353

Problema L'utente riceve il seguente errore durante la distribuzione automatica:

Errore: error.deploy_summary.353 = L'immagine utilizzata per la distribuzione delle macchine virtuali potrebbe essere danneggiata. Ottenere una nuova copia del file OVA e distribuire nuovamente tutte le macchine virtuali.

Possibile causa Il file OVA precedentemente scaricato è danneggiato.

- **Soluzione** Controllare per determinare se il file OVA scaricato da Cisco contiene il checksum corretto.
- **Soluzione** Accertarsi che il datastore in cui vengono distribuite le nuove macchine virtuali sia disponibile e non stia eseguendo attivamente eventuali applicazioni.
- **Soluzione** Accertarsi che non siano presenti allarmi di storage visibili in VMware vCenter.

Distribuzione automatica non riuscita per error.deploy_summary.363 e Distribuzione automatica non riuscita per error.deploy_summary.365

Problema Viene visualizzato uno dei due seguenti messaggi di errore: Distribuzione automatica non riuscita per error.deploy_summary.363 o Distribuzione automatica non riuscita per error.deploy_summary.365

Possibile causa Non è possibile eseguire la distribuzione alla macchina virtuale selezionata.

Soluzione Selezionare **Ricomincia** per riavviare la distribuzione.

Errore per URL passphrase non valido

Problema Se viene visualizzato il messaggio "Passphrase non valida", è possibile che l'URL sia stato inserito non correttamente o che la macchina virtuale di amministrazione CWMS (principale o secondaria) sia stata riavviata durante una distribuzione, modificando l'URL di distribuzione.

Soluzione Se l'errore è dovuto al riavvio della macchina virtuale di amministrazione, è necessario eliminare tale macchina in vCenter e riavviare la distribuzione dall'inizio, includendo la ridistribuzione della macchina virtuale di amministrazione.

Soluzione Se altre macchine virtuali sono state collegate durante la distribuzione, è necessario eliminare anche tali macchine virtuali.

Pagina di download degli utenti finali non disponibile dopo il completamento di un aggiornamento

Problema Gli utenti finali non riescono ad accedere al collegamento di download.

Possibile causa Le risorse statiche vengono memorizzate nella cache per migliorare le prestazioni delle pagine Web. Tuttavia, gli utenti finali potrebbero utilizzare un browser Web con una versione precedente.

I file Javascript potrebbero essere memorizzati nella cache in cui i file Javascript vengono caricati dalla macchina locale anziché dal server.

Soluzione Gli utenti devono cancellare il contenuto della cache del browser e provare ad accedere nuovamente alla pagina di download.

Impossibile installare Cisco WebEx Meetings Server a causa di una versione del prodotto non supportata

Problema Impossibile installare Cisco WebEx Meetings Server sulla macchina virtuale.

Possibile causa La versione di VMware ESXi in uso non è supportata.

Soluzione Accertarsi di utilizzare VMware ESXi 5.0 Aggiornamento 1 o 5.1. La versione 4.x non è supportata.

Installazione plug-in WebEx Meetings in Microsoft Internet Explorer 8.0

Problema Si riceve un messaggio di errore che indica che l'installazione del client Meetings non è riuscita.

Possibile causa Il computer sul quale si sta tentando di installare il software non dispone di privilegi di amministratore.

Soluzione Accertarsi che sul computer sia installata la versione più recente di Cisco WebEx Meetings Server. Controllare se il computer dispone di privilegi di amministratore Windows. In caso contrario, viene visualizzato il messaggio di errore e l'installazione non viene completata correttamente. Ottenere i privilegi di amministratore, se possibile. Accertarsi che le Impostazioni di sicurezza IE 8.0 siano impostate sui valori predefiniti, selezionando **Pannello di controllo > Opzioni Internet > Avanzate > Reimposta**. Se il problema persiste, eseguire il push del programma di installazione MSI sul desktop dell'utente finale utilizzando lo script di accesso Windows o un metodo simile. È possibile accedere ai pacchetti MSI per Meetings, Strumenti di produttività e altre applicazioni dal sito di amministrazione di Cisco WebEx Meetings Server. Scegliere **Impostazioni > Download**. Fare riferimento alla sezione "Download e distribuzione di massa di applicazioni" nella *Guida alla pianificazione di Cisco WebEx Meetings Server* per ulteriori informazioni. Se il problema persiste, contattare il Centro assistenza tecnico Cisco (TAC) per ulteriore supporto.



Licenze

- [Dopo failover al sistema ad alta disponibilità, il sistema avvia la modalità di prova gratuita, pagina 33](#)
- [Visualizzazione del messaggio di avviso per prova gratuita, pagina 34](#)
- [Uso licenze superiore al numero di licenze acquistato, pagina 34](#)
- [Uso licenze superiore al numero di licenze acquistate e il sistema è stato disattivato, pagina 34](#)
- [E-mail licenze non valide ricevuto, pagina 34](#)
- [E-mail licenze non valide ricevuto e sistema disattivato, pagina 35](#)
- [Impossibile accedere a Cisco Enterprise License Manager \(ELM\) da Cisco WebEx Meetings Server, pagina 35](#)
- [Installazione della licenza non riuscita con più finestre del browser aperte, pagina 35](#)
- [Pulsante Gestisci licenze disabilitato, pagina 35](#)
- [Messaggio di avviso per licenza scaduta, pagina 36](#)

Dopo failover al sistema ad alta disponibilità, il sistema avvia la modalità di prova gratuita

Problema Dopo un failover al sistema ad alta disponibilità, il sistema avvia la modalità di prova gratuita, concedendo 180 giorni per ripristinare la connessione all'Enterprise License Manager (ELM).

Possibile causa ELM viene eseguito solo sul sistema principale. Dopo il failover, il sistema ad alta disponibilità non riesce a connettersi a ELM.

Soluzione Riavviare il sistema principale utilizzando VMware vCenter. Il sistema deve riconnettersi a ELM automaticamente durante il processo di riavvio. Se ancora non si riesce a connettersi a ELM dopo il completamento del riavvio, contattare il Centro assistenza tecnico Cisco (TAC) per ulteriori informazioni.

Visualizzazione del messaggio di avviso per prova gratuita

Problema Il sistema indica che sul sito di amministrazione è attiva la modalità di prova gratuita.

Possibile causa Sul sistema, dopo la distribuzione, è attivata automaticamente la modalità di prova gratuita.

Soluzione Installare le licenze prima della scadenza della prova gratuita. Per ulteriori informazioni, fare riferimento alla sezione "Gestione licenze" nella Guida in linea e nella *Guida all'amministrazione*.

Uso licenze superiore al numero di licenze acquistato

Problema Si riceve un messaggio e-mail per aver superato il numero di licenze consentite.

Possibile causa Si sta utilizzando un numero di licenze superiore a quello acquistato.

Soluzione Contattare il rappresentante di vendita Cisco e acquistare un numero di licenze sufficiente per l'uso previsto o inferiore al numero di licenze installate.

Uso licenze superiore al numero di licenze acquistate e il sistema è stato disattivato

Problema Si riceve un messaggio e-mail che indica che il sistema è stato disattivato in quanto il numero di licenze è stato superato.

Possibile causa È stato superato il numero di licenze installate per oltre sei mesi.

Soluzione Contattare il rappresentante di vendita Cisco e acquistare un numero di licenze sufficiente per l'uso previsto o inferiore al numero di licenze installate.

E-mail licenze non valide ricevuto

Problema Si riceve un messaggio e-mail che indica che il sistema sta utilizzando licenze non valide.

Possibile causa Il sistema non può comunicare con il server delle licenze (ELM). Se il sistema è configurato per l'alta disponibilità, il sistema principale non è attivo e si sta utilizzando il sistema di failover, il sistema non riesce a comunicare con il server delle licenze.

Soluzione Riavviare il sistema principale utilizzando VMware vCenter. Il sistema deve riconnettersi a ELM automaticamente durante il processo di riavvio. Se ancora non si riesce a connettersi a ELM dopo il completamento del riavvio, contattare il Centro assistenza tecnico Cisco (TAC) per ulteriori informazioni.

E-mail licenze non valide ricevuto e sistema disattivato

Problema Si riceve un messaggio e-mail che indica che il sistema è stato disattivato in quanto si stanno utilizzando licenze non valide da oltre sei mesi.

Possibile causa Il sistema non può comunicare con il server delle licenze (ELM). Se il sistema è configurato per l'alta disponibilità, il sistema principale non è attivo e si sta utilizzando il sistema di failover, il sistema non riesce a comunicare con il server delle licenze.

Soluzione Riavviare il sistema principale utilizzando VMware vCenter. Il sistema deve riconnettersi a ELM automaticamente durante il processo di riavvio. Se ancora non si riesce a connettersi a ELM dopo il completamento del riavvio, contattare il Centro assistenza tecnico Cisco (TAC) per ulteriori informazioni.

Impossibile accedere a Cisco Enterprise License Manager (ELM) da Cisco WebEx Meetings Server

Problema Gli amministratori non possono accedere a ELM da Cisco WebEx Meetings Server.

Possibile causa Durante la distribuzione, l'URL di amministrazione è stato configurato con un tipo di dominio di livello superiore meno comune, ad esempio ".infra."

Soluzione Utilizzare tipi di dominio di livello superiore comuni, ad esempio ".com." Questo è un problema noto e verrà risolto in una versione futura di Cisco WebEx Meetings Server.

Installazione della licenza non riuscita con più finestre del browser aperte

Problema L'installazione della licenza non riesce.

Possibile causa Le pagine del sito di amministrazione e di amministrazione ELM sono aperte su due diverse finestre del browser, sebbene entrambe condividano lo stesso URL del sito di amministrazione.

Soluzione Accertarsi che la scheda di amministrazione sia chiusa e fare clic di nuovo sul pulsante Installa. Accedere al sito di amministrazione. Selezionare **Sistema** e scegliere **Visualizza altro** nella sezione Licenze. Selezionare **Gestisci licenze** per aprire la pagina ELM. Chiudere la finestra del browser originale che visualizza la pagina **Licenze utente**. Selezionare **Installa file di licenza** sulla pagina ELM e procedere con l'installazione della licenza. Fare riferimento alla sezione "Gestione licenze" nella *Guida all'amministrazione di Cisco WebEx Meetings Server* per ulteriori informazioni.

Pulsante Gestisci licenze disabilitato

Problema Il pulsante **Gestisci licenze** è disabilitato nella pagina **Licenze utente**.

Possibile causa In un ambiente ad alta disponibilità, il sito di amministrazione è in esecuzione su una macchina virtuale secondaria.

Soluzione Determinare perché il sito di amministrazione è in esecuzione su una macchina virtuale secondaria. Risolvere il problema sul sistema principale e riavviarlo da VMware vCenter. Il sistema dovrebbe funzionare normalmente dopo il riavvio.

Messaggio di avviso per licenza scaduta

Problema Si riceve un messaggio di avviso per licenza scaduta.

Possibile causa La versione del sistema e la versione della licenza non corrispondono.

Soluzione Accertarsi di aver installato l'ultima versione di licenza.



CAPITOLO

11

Modalità di manutenzione

Questa sezione contiene argomenti per la risoluzione di problemi relativi alla modalità di manutenzione.

- [Il messaggio di riavvio in corso non scompare dopo aver disattivato la modalità di manutenzione, pagina 37](#)
- [Richiesta di attivazione/disattivazione modalità di manutenzione rifiutata, pagina 37](#)

Il messaggio di riavvio in corso non scompare dopo aver disattivato la modalità di manutenzione

Problema Dopo aver disattivato la modalità di manutenzione, il messaggio di riavvio in corso non scompare e il browser non visualizza nuovamente la pagina di accesso amministrativo.

Possibile causa Questo è un problema noto, ma la causa non è determinata.

Soluzione Inserire manualmente l'URL del sito di amministrazione per visualizzare la pagina di accesso.

Richiesta di attivazione/disattivazione modalità di manutenzione rifiutata

Problema La richiesta di attivazione/disattivazione della modalità di manutenzione è stata rifiutata.

Possibile causa Il pulsante **Attiva modalità di manutenzione** o **Disattiva modalità di manutenzione** è stato selezionato troppo rapidamente.

Soluzione Attendere qualche secondo e selezionare di nuovo il pulsante **Attiva modalità di manutenzione** o **Disattiva modalità di manutenzione**.

Possibile causa È già in corso una modifica che altera il sistema (ad esempio, aggiunta o rimozione di alta disponibilità).

Soluzione Attendere 30 minuti e selezionare di nuovo il pulsante **Attiva modalità di manutenzione** o **Disattiva modalità di manutenzione**.



Registrazioni

Questa sezione contiene argomenti per la risoluzione di problemi relativi alla registrazione.

- [Impossibile avviare o partecipare a riunioni oppure visualizzare registrazioni a causa di una versione Java non supportata, pagina 39](#)
- [Registrazioni delle riunioni mancanti nelle pagine delle registrazioni dell'ospite, pagina 40](#)
- [Errore di connessione server generato dal pulsante Registra, pagina 40](#)
- [Impossibile aggiungere un server di storage, pagina 40](#)
- [Registrazione della riunione non visualizzata per l'ospite, pagina 40](#)
- [Il pulsante Registra è visualizzato in grigio, pagina 41](#)
- [Errore generato da pannello di registrazione, pagina 41](#)
- [Registrazioni non visualizzate nella pagina Registrazioni, pagina 41](#)

Impossibile avviare o partecipare a riunioni oppure visualizzare registrazioni a causa di una versione Java non supportata

Problema Gli utenti non possono avviare o partecipare a riunioni oppure visualizzare registrazioni in un browser.

Possibile causa Gli utenti stanno utilizzando versioni Java non supportate.

Soluzione Se si sta utilizzando Microsoft Internet Explorer, abilitare ActiveX o installare una versione Java superiore a 1.6.034 o 1.7.06. Se si sta utilizzando Mozilla Firefox o Google Chrome, installare una versione Java superiore a 1.6.034 o 1.7.06 o scaricare e reinstallare Cisco WebEx Meetings o il Lettore registrazioni di rete manualmente. Quindi, tentare di nuovo di avviare o partecipare a una riunione oppure visualizzare una registrazione.

Registrazioni delle riunioni mancanti nelle pagine delle registrazioni dell'ospite

Problema Le registrazioni delle riunioni non sono elencate nella pagina **Registrazioni** per un utente ospite, sebbene l'ospite abbia abilitato la registrazione delle riunioni.

Possibile causa Potrebbe essersi verificato un problema di autorizzazioni sul server di storage per il punto di montaggio specifico a cui Cisco WebEx Meetings Server punta sulla pagina di configurazione del server di storage (sul sito di amministrazione selezionare **Sistema** > **Server** > **Server di storage**).

Soluzione Questo è un problema noto.

Errore di connessione server generato dal pulsante Registra

Problema Quando un ospite di una riunione seleziona il pulsante Registra all'interno della sala riunioni, il client della riunione visualizza un errore di connessione al server di registrazione.

Possibile causa L'utente Cisco WebEx Meetings Server Tomcat non può scrivere sul punto di montaggio.

Soluzione Aggiornare i privilegi sul punto di montaggio NAS in `777` utilizzando `chmod R 777 <mount-point-directory>` se il sistema operativo del server di storage è Linux. Quindi, tentare di associare il server NAS a Cisco WebEx Meetings Server di nuovo.

Impossibile aggiungere un server di storage

Problema Non è possibile aggiungere un server di storage.

Possibile causa L'utente Cisco WebEx Meetings Server Tomcat non può scrivere sul punto di montaggio.

Soluzione Aggiornare i privilegi sul punto di montaggio NAS in `777` utilizzando `chmod R 777 <mount-point-directory>` se il sistema operativo del server di storage è Linux. Quindi, tentare di associare il server NAS a Cisco WebEx Meetings Server di nuovo.

Registrazione della riunione non visualizzata per l'ospite

Problema L'ospite della riunione non vede la registrazione della riunione nella pagina **Registrazioni** per più di 10 minuti dopo il termine della riunione registrata.

Possibile causa NBR WSS non dispone del privilegio di lettura/scrittura file sul server di storage.

Soluzione Se si utilizza un server di storage Linux, inserire il seguente comando: `chmon -R 777 mount point directory`. Se si desidera recuperare i record della riunione non presenti nella pagina **Registrazioni**, contattare il Centro assistenza tecnico Cisco (TAC).

Il pulsante Registra è visualizzato in grigio

Problema Gli ospiti delle riunioni non possono registrare le riunioni perché il pulsante **Registra** è visualizzato in grigio.

Possibile causa Il server NAS non è collegato a Cisco WebEx Meeting Server.

Soluzione Accedere al sito di amministrazione, selezionare **Sistema > Server**, selezionare il collegamento **Aggiungi server di storage** e specificare il server NFS e il punto di montaggio. Ad esempio, 170.70.80.90:/percorso punto di montaggio su server.

Possibile causa La registrazione non è abilitata su Cisco WebEx Meeting Server.

Soluzione Accedere al sito di amministrazione, selezionare **Impostazioni > Riunioni** e selezionare la casella **Registra** nei privilegi dei partecipanti.

Possibile causa L'uso del server di storage ha raggiunto i limiti specificati nella pagina **Allarmi** del sito di amministrazione.

Soluzione Accertarsi che la capacità di storage sul server NAS sia monitorata nella pagina **Allarmi**. Accedere al sito di amministrazione, selezionare **Dashboard > Allarmi**, selezionare il collegamento **Modifica**, selezionare l'opzione **Storage**, trascinare l'indicatore per il limite di storage sulla pagina **Modifica allarmi** sul dashboard e selezionare **Salva**. In alternativa, è possibile eliminare i file dal punto di montaggio del server di storage per creare più spazio.

Possibile causa Il server di storage è stato arrestato o il servizio NFS sul server NAS è stato interrotto o riavviato, impedendo a Cisco WebEx Meetings Server di accedere al punto di montaggio.

Soluzione Accedere al sito di amministrazione, selezionare **Sistema > Server > Server di storage** e riconfigurare NAS.

Errore generato da pannello di registrazione

Problema Una volta avviata la registrazione della riunione per un certo tempo, il pannello del registratore visualizza un errore. Quando si sposta il mouse sul pannello, viene visualizzato un errore audio o video.

Possibile causa L'utente Cisco WebEx Meetings Server Tomcat non può scrivere sul punto di montaggio.

Soluzione Accertarsi che il punto di montaggio sia accessibile e che Cisco WebEx Meetings Server possa scrivere su tale punto.

Registrazioni non visualizzate nella pagina Registrazioni

Problema Le registrazioni non sono elencate nella pagina **Registrazioni** per un utente ospite, sebbene l'ospite abbia abilitato la registrazione delle riunioni.

Possibile causa Si è verificato un problema di autorizzazioni sul server di storage per il punto di montaggio specifico a cui punta il sistema.

Soluzione Accedere al sito di amministrazione, selezionare **Sistema > Server > Configurazione server di storage**. Accertarsi che le autorizzazioni siano state impostate correttamente.



Server

Questa sezione contiene argomenti per la risoluzione di problemi relativi ai server di posta e di storage.

- [SMTP restituisce un errore se l'indirizzo e-mail dell'amministratore include un carattere di sottolineatura, pagina 43](#)
- [Problemi di connessione al server esterno, pagina 43](#)
- [Ora fornita da NTP non sincronizzata su macchine virtuali, pagina 44](#)
- [Il server di storage non esegue il backup del sistema o delle registrazioni, pagina 44](#)

SMTP restituisce un errore se l'indirizzo e-mail dell'amministratore include un carattere di sottolineatura

Problema Un utente invia un messaggio e-mail all'amministratore e il messaggio viene restituito come non consegnabile.

Possibile causa I caratteri di sottolineatura non sono supportati per indirizzi e-mail.

Soluzione Non utilizzare caratteri di sottolineatura o altri caratteri non supportati quando si inviano messaggi e-mail all'amministratore.

Problemi di connessione al server esterno

Problema Gli amministratori e gli utenti non ricevono e-mail dal sistema.

Possibile causa Potrebbe essersi verificato un problema di autorizzazioni sul server di storage per il punto di montaggio specifico a cui il sistema punta (accedere al sito di amministrazione e selezionare **Sistema** > **Server** > **Server di storage**).

- 1 **Soluzione** Accertarsi che le richieste **sendmail** dal sistema Cisco WebEx Meetings Server interessato non vengano bloccate.

- 2 **Soluzione** Mettere il sistema in modalità di manutenzione e correggere le informazioni SMTP sul Web di amministrazione. Salvare le modifiche e disattivare la modalità di manutenzione sul sistema. Dopo il riavvio del sistema, lo stato deve essere ATTIVO.
- 3 **Soluzione** Risolvere il problema del server SMTP o specificare un server SMTP diverso per utilizzare correttamente il sistema.

Ora fornita da NTP non sincronizzata su macchine virtuali

Problema Un avviso NTP viene visualizzato in alto nella pagina immediatamente dopo l'accesso dell'utente. Gli orari forniti da NTP su ciascuna macchina virtuale non sono sincronizzati di tre o più minuti.

Possibile causa Gli orari forniti da NTP su ciascuna macchina virtuale non sono sincronizzati di tre o più minuti.

- 1 **Soluzione** Attendere per controllare se il messaggio viene rimosso una volta sincronizzati gli orari.
- 2 **Soluzione** Verificare che gli host ESXi siano configurati con le informazioni DNS corrette e possano raggiungere l'host NTP. Per ulteriori informazioni, fare riferimento alla documentazione VMware vSphere.

Il server di storage non esegue il backup del sistema o delle registrazioni

Problema Il server di storage non esegue il backup del sistema e delle registrazioni delle riunioni.

Possibile causa Il server di storage non riesce a collegarsi a una macchina virtuale sul sistema.

Soluzione Utilizzare VMware vSphere per configurare le impostazioni del firewall. Fare riferimento alla sezione relativa alle modifiche di rete necessario per la distribuzione nella *Guida alla pianificazione di Cisco WebEx Meetings Server* per ulteriori informazioni.

Possibile causa Server di storage inattivo. Nessuna connettività con il server.

Soluzione Verificare che il server di storage sia accessibile dall'esterno di Cisco WebEx Meetings Server. Verificare che il server di storage sia acceso. Verificare che ci sia connettività di rete con il server di storage. Verificare se è possibile eseguire l'accesso da una macchina non Cisco WebEx Meetings Server. Verificare che il server di storage non sia pieno.



Problemi di accesso e relativi alle riunioni

Questa sezione contiene argomenti per la risoluzione di problemi relativi all'accesso e alle riunioni.

- [Attivazione account non riuscita, pagina 46](#)
- [Problemi di accesso automatico dopo importazione cookie da Microsoft Internet Explorer, pagina 46](#)
- [Problemi di compatibilità del browser, pagina 46](#)
- [Impossibile connettersi al sito WebEx o al sito di amministrazione, pagina 47](#)
- [Impossibile avviare o partecipare a riunioni oppure visualizzare registrazioni a causa di una versione Java non supportata, pagina 47](#)
- [Inviti alle riunioni inoltrati non funzionano dopo aggiornamento, pagina 47](#)
- [La qualità grafica risulta ridotta quando viene utilizzata la condivisione dell'applicazione o del desktop, pagina 48](#)
- [Riunione con opzione Partecipa prima di ospitare abilitata non presente nella pagina delle riunioni, pagina 48](#)
- [Stato della riunione Partecipa prima dell'ospite errato, pagina 48](#)
- [Errore di avvio di Cisco WebEx Meetings a causa di problemi Java, pagina 49](#)
- [Capacità massima riunione superata, pagina 49](#)
- [E-mail per problemi di riunione ricevuto, pagina 49](#)
- [I partecipanti alla riunione non riescono a eseguire chiamate in uscita con i propri telefoni, pagina 50](#)
- [Dati su tendenze delle riunioni in ritardo di un'ora nei grafici di un giorno o una settimana, pagina 50](#)
- [Problema di avvio di una riunione su Mozilla Firefox e Google Chrome a causa di ActiveTouch General Plugin Container inattivo, pagina 50](#)
- [Blocco sulla pagina "Attendere" quando si tenta di avviare o partecipare a una riunione, pagina 51](#)
- [Pianificazione riunioni con Assistente WebEx impossibile per un utente, pagina 51](#)
- [Gli utenti non sono in grado di ospitare o partecipare alle riunioni, pagina 51](#)
- [Impossibile accedere a una conferenza personale, pagina 52](#)
- [Impossibile avviare una riunione, pagina 52](#)

- URL immesso in caratteri maiuscoli e minuscoli, pagina 53
- L'utente non riesce ad accedere al prodotto, pagina 53
- Utente disconnesso dalla conferenza audio, pagina 53
- Dati non registrati nella tabella WBX*INPROGRESSMEETING al termine della riunione a un'ora specifica, pagina 53

Attivazione account non riuscita

Problema Un amministratore o utente riceve la notifica che il suo account è stato attivato, ma non riesce ad accedere con l'account.

Possibile causa Il periodo di attivazione dell'account è scaduto. Una volta attivato un account, gli amministratori hanno due giorni e gli utenti finali tre giorni per accedere prima che venga disattivato.

Soluzione Andare alla pagina di accesso e selezionare il collegamento per la password dimenticata per ripristinare l'account. Quando si riceve il messaggio e-mail per il ripristino della password, seguire le istruzioni per ripristinare la password e accedere all'account.

Problemi di accesso automatico dopo importazione cookie da Microsoft Internet Explorer

Problema Un utente seleziona l'opzione "Memorizza utente" dopo l'accesso a Cisco WebEx Meetings Server in Microsoft Internet Explorer. Se l'utente installa successivamente Mozilla Firefox e importa tutti i cookie da Internet Explorer, l'utente si connette automaticamente ogni volta che avvia Firefox, anche dopo la disconnessione manuale. Quando un amministratore modifica la chiave di autenticazione sul sito di amministrazione o esegue l'aggiornamento a una versione nuova, l'utente quando avvia Firefox viene sempre disconnesso dal sito, anche se ha selezionato l'opzione "Memorizza utente" l'ultima volta che ha eseguito l'accesso a Cisco WebEx Meetings Server.

Possibile causa Firefox aggiunge un "." prima del nome di dominio del cookie quando si importano i cookie da Internet Explorer.

Soluzione Chiedere all'utente di cancellare i cookie Firefox manualmente.

Problemi di compatibilità del browser

Problema L'utente utilizza una versione del browser Internet Explorer indicata come compatibile con questo prodotto ma riceve un messaggio che lo informa della non compatibilità del browser.

Possibile causa L'impostazione di un criterio di gruppo sul sistema comporta il fatto che Internet Explorer 8 venga riconosciuto come Internet Explorer 6.

Soluzione Se si utilizza Internet Explorer 8 per Windows XP con Service Pack 3, il messaggio di incompatibilità è falso ed è possibile ignorarlo. È possibile impedire al sistema di inviare questo messaggio cambiando le impostazioni di compatibilità. In Internet Explorer 8, selezionare **Strumenti > Impostazioni Visualizzazione**

Compatibilità. Rimuovere il nome di dominio di Cisco WebEx Meetings Server dall'elenco di siti Web aggiunti alla visualizzazione della compatibilità, se presente.

Impossibile connettersi al sito WebEx o al sito di amministrazione

Problema Non è possibile connettersi al sito WebEx o al sito di amministrazione utilizzando un browser che richiede SSL 3.0.

Possibile causa La modalità FIPS è abilitata e blocca il protocollo SSL 3.0.

Soluzione Disabilitare la modalità FIPS.

Impossibile avviare o partecipare a riunioni oppure visualizzare registrazioni a causa di una versione Java non supportata

Problema Gli utenti non possono avviare o partecipare a riunioni oppure visualizzare registrazioni in un browser.

Possibile causa Gli utenti stanno utilizzando versioni Java non supportate.

Soluzione Se si sta utilizzando Microsoft Internet Explorer, abilitare ActiveX o installare una versione Java superiore a 1.6.034 o 1.7.06. Se si sta utilizzando Mozilla Firefox o Google Chrome, installare una versione Java superiore a 1.6.034 o 1.7.06 o scaricare e reinstallare Cisco WebEx Meetings o il Lettore registrazioni di rete manualmente. Quindi, tentare di nuovo di avviare o partecipare a una riunione oppure visualizzare una registrazione.

Inviti alle riunioni inoltrati non funzionano dopo aggiornamento

Problema Un utente pianifica una riunione e quindi inoltra l'invito ad altri partecipanti. I partecipanti riescono a utilizzare il messaggio e-mail inoltrato per partecipare alle riunioni inizialmente, ma dopo l'aggiornamento del sistema se tentano di partecipare alla riunione, ricevono il messaggio di errore "La riunione non esiste o è già terminata".

Possibile causa La procedura di aggiornamento invalida la riunione.

Soluzione Dopo l'esecuzione di un aggiornamento del sistema, informare gli utenti che devono ripianificare tutte le riunioni. Inoltrare i messaggi e-mail di invito alla riunione come necessario.

La qualità grafica risulta ridotta quando viene utilizzata la condivisione dell'applicazione o del desktop

Problema Quando si utilizzano le funzioni di condivisione delle applicazioni o del desktop, la qualità grafica si riduce.

Possibile causa Quando il sistema utilizza le funzioni di condivisione delle applicazioni o del desktop, Cisco WebEx Meetings Server disabilita automaticamente alcune impostazioni grafiche, incluse la modalità Aero e Clear-True Type.

Soluzione Questo funzionamento è normale. Al termine dell'uso delle funzioni di condivisione delle applicazioni o del desktop, Cisco WebEx Meetings Server riabilita qualsiasi impostazione grafica disabilitata durante l'uso di tali funzioni.

Riunione con opzione Partecipa prima di ospitare abilitata non presente nella pagina delle riunioni

Problema Una riunione configurata con l'opzione "Partecipa prima di ospitare" abilitata non viene visualizzata nella pagina delle riunioni.

Possibile causa Un utente diverso dall'ospite si è unito alla riunione e ha abbandonato la riunione prima della partecipazione dell'ospite. Nel dashboard e nella pagina delle tendenze delle riunioni, questa riunione verrà visualizzata senza partecipanti.

Soluzione Questo è un problema noto. Se un partecipante alla riunione diverso dall'ospite partecipa alla riunione e la abbandona prima che l'ospite si unisca alla riunione, la riunione non viene registrata nella pagina delle riunioni.

Stato della riunione Partecipa prima dell'ospite errato

Problema È stato abilitato lo stato JMBH (Join Meetings Before Host) e JTBH (Join Teleconference Before Host) per le riunioni. Un partecipante si è unito a una riunione solo tramite telefono, ma il pulsante Avvia è ancora visualizzato nella pagina **Riunioni**.

Soluzione Questo è un problema noto. Il sistema sta attendendo che l'ospite avvii la riunione sul proprio client Web o sta ancora utilizzando il telefono per partecipare alla riunione solo per l'audio.

Errore di avvio di Cisco WebEx Meetings a causa di problemi Java

Problema A volte gli utenti non riescono ad avviare l'applicazione Cisco WebEx Meetings su Windows quando sono connessi alla intranet aziendale utilizzando il client Cisco Any-Connect VPN. Questo errore si presenta solo quando l'utente tenta di scaricare e installare l'applicazione Cisco WebEx Meetings la prima volta che prova ad unirsi a una riunione. Una volta installata l'applicazione sul PC dell'utente, questo problema non si verifica più.

Problema Il problema non si verifica quando l'utente tenta di partecipare alla riunione senza la VPN attivata (ossia, quando il sito WebEx è abilitato per l'accesso pubblico).

Possibile causa Gli utenti stanno utilizzando una versione di Java obsoleta.

Soluzione Aggiornare i desktop Windows degli utenti finali con l'ultima versione di Java. Se il problema persiste, si consiglia di chiedere agli utenti di installare manualmente l'applicazione Cisco WebEx Meetings dalla pagina di **Download**. In alternativa, gli utenti possono scaricare l'applicazione Cisco WebEx Meetings quando tentano di unirsi alla riunione la prima volta. Le soluzioni sopra indicate presuppongono che i PC degli utenti dell'organizzazione dispongano di privilegi di amministrazione. Se non dispongono di privilegi di amministrazione, è possibile eseguire il push dell'applicazione Cisco WebEx Meetings sui PC degli utenti utilizzando i file di installazione forniti nella pagina di **Download**.

Capacità massima riunione superata

Problema:

Il seguente messaggio di errore viene visualizzato quando si tenta di partecipare a una riunione WebEx:

Non è possibile partecipare alla riunione ora poiché il numero di utenti concorrenti ha raggiunto il limite del sistema. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.

Possibile causa:

Questo messaggio di errore viene visualizzato se una persona tenta di partecipare a una riunione e viene superato il numero massimo di utenti concorrenti supportati dal sistema.

Soluzione:

Non è previsto alcun limite per il numero di utenti concorrenti per la parte audio di una riunione WebEx. Una volta raggiunto il numero massimo di utenti concorrenti che partecipano alla riunione WebEx, gli utenti restanti possono chiamare la riunione e ascoltare. Tuttavia, il superamento del numero massimo di utenti supportati può provocare problemi di prestazioni.

E-mail per problemi di riunione ricevuto

Problema Si riceve un messaggio e-mail che indica la presenza di alcuni problemi con la riunione.

Possibile causa Si potrebbe trattare di problemi di latenza e jitter nell'ambiente dell'utente. Gli utenti, inclusi coloro che partecipano alle riunioni tramite una rete privata virtuale (VPN), potrebbero disporre di una larghezza di banda di rete limitata.

Soluzione Accedere al sito di amministrazione, selezionare **Dashboard** e selezionare il grafico delle riunioni per visualizzare la pagina **Tendenze riunioni**. Esaminare le riunioni che si sono verificate in corrispondenza della data e dell'ora a cui fa riferimento l'avviso. Ricercare le riunioni con lo stato discreto o scadente. Prendere nota dell'argomento, dell'ospite e del problema della riunione e contattare l'ospite per identificare il problema.

I partecipanti alla riunione non riescono a eseguire chiamate in uscita con i propri telefoni

Problema I partecipanti alla riunione non riescono a eseguire chiamate in uscita con i propri telefoni. Viene visualizzato l'errore "connessione non riuscita".

Possibile causa Le impostazioni CUCM sono configurate in modo errato.

Soluzione Controllare le impostazioni CUCM nella pagina Audio. Accedere al sito di amministrazione, selezionare **Impostazioni > Audio > CUCM**. Accertarsi di aver configurato le impostazioni degli indirizzi IP, di trasporto e delle porte corrette.

Dati su tendenze delle riunioni in ritardo di un'ora nei grafici di un giorno o una settimana

Problema Nella pagina **Tendenze riunioni**, i dati per i grafici di un'ora e un giorno sono in ritardo di un'ora rispetto ai dati mostrati nei grafici 1–6 mesi.

Possibile causa Per i grafici delle tendenze delle riunioni di un giorno o una settimana, i dati di riunioni future (pianificate) vengono calcolati ogni 4 ore. Se si pianifica una riunione, le informazioni sulla riunione vengono acquisite ogni 4 ore.

Soluzione Questo è un problema noto. La maggior parte delle riunioni pianificate è ricorrente e non si desidera calcolare le informazioni troppo frequentemente perché ciò potrebbe avere impatto sulle prestazioni del sistema.

Problema di avvio di una riunione su Mozilla Firefox e Google Chrome a causa di ActiveTouch General Plugin Container inattivo

Problema Un utente tenta di avviare una riunione utilizzando Mozilla Firefox o Google Chrome e riceve un messaggio di errore, ad esempio: "Si è verificato un problema di avvio della riunione. Riavviare il browser".

Web e riprovare oppure partecipare alla riunione da un browser Web diverso. Se il problema permane, contattare l'amministratore di sistema." Il browser si blocca in un loop e non riesce a caricare Meeting Center.

Possibile causa L'utente ha disabilitato ActiveTouch General Plugin Container sul relativo browser.

Soluzione Su Mozilla Firefox, l'utente deve selezionare **Strumenti > Componenti aggiuntivi > Plug-in** e abilitare **ActiveTouch General Plugin Container**, riavviare il browser e provare di nuovo a partecipare alla riunione. Su Google Chrome, l'utente deve andare all'URL "chrome://plugins", abilitare **ActiveTouch General Plugin Container**, riavviare il browser e provare di nuovo a partecipare alla riunione.

Blocco sulla pagina "Attendere" quando si tenta di avviare o partecipare a una riunione

Problema La pagina "Attendere" rimane visualizzata quando gli utenti tentano di avviare o partecipare a una riunione.

Possibile causa Si sta utilizzando Mozilla Firefox 18 e Firefox ritiene che Java abbia un potenziale problema di sicurezza e richiede all'utente di disattivarlo. L'utente seleziona "Non attivare mai plug-in per questo sito". In questo modo, Java viene disattivato e l'utente non può avviare o partecipare a una riunione con Java.

Soluzione Se si ritiene che esista un problema di sicurezza Java, richiedere agli utenti di avviare o partecipare alla riunione in uno dei due modi elencati nella pagina: Installare l'applicazione della riunione e avviare o partecipare nuovamente alla riunione; altrimenti, selezionare **Eseguire un'applicazione temporanea** per avviare o partecipare alla riunione. Se non si ritiene che esista un problema di sicurezza Java, richiedere agli utenti di cancellare i cookie, selezionare **Attivare sempre plug-in per questo sito** e avviare o partecipare alla riunione utilizzando Java.

Pianificazione riunioni con Assistente WebEx impossibile per un utente

Problema Un utente ha scaricato gli Strumenti di produttività WebEx, ma non è riuscito a pianificare riunioni con l'Assistente WebEx.

Possibile causa L'utente potrebbe aver configurato più account in Microsoft Outlook.

Soluzione Chiedere all'utente di rimuovere gli account extra e conservare un solo account in Microsoft Outlook corrispondente al proprio profilo Cisco WebEx.

Gli utenti non sono in grado di ospitare o partecipare alle riunioni

Problema Un utente non è in grado di ospitare una riunione o di parteciparvi.

Possibile causa L'utente non dispone di permessi sufficienti per il PC.

Soluzione Configurare il sistema in modo da eseguire manualmente il push di Cisco WebEx Meetings e degli Strumenti di produttività sul computer dell'utente. Selezionare **Impostazioni > Download** e quindi l'opzione **Eseguire il push manuale degli Strumenti di produttività e di Cisco WebEx Meetings sul desktop dell'utente**. Per ulteriori informazioni, vedere [Configurazione delle impostazioni di download](#).

Impossibile accedere a una conferenza personale

Problema Gli utenti importati non riescono ad accedere a una conferenza personale.

Possibile causa Il sito di amministrazione potrebbe non aver terminato l'elaborazione di tutte le informazioni sugli utenti importati. Sono necessari alcuni minuti per impostare come Attivo nel sistema lo stato di un utente.

Soluzione Nella pagina **Utenti** del sito di amministrazione, verificare che gli utenti importati siano in stato Attivo. Se lo stato è Attivo, chiedere all'utente di attendere cinque minuti e riprovare. Se l'utente non riesce ad accedere a una conferenza personale dopo cinque minuti di attesa, riavviare il server Web. Chiedere all'utente di attendere altri cinque minuti e riprovare.

Possibile causa L'utente disattivato è ora un utente Attivo.

Soluzione Quando si seleziona la casella di controllo **Attivo** per un utente nella pagina **Utenti**, un utente deve attendere almeno cinque minuti prima di provare ad accedere a una conferenza personale. Se l'utente non riesce ad accedere a una conferenza personale dopo cinque minuti di attesa, riavviare il server Web. Chiedere all'utente di attendere altri cinque minuti e riprovare.

Possibile causa L'account Conferenza personale di un utente è disattivato.

Soluzione Se un utente è stato disattivato nel sistema, anche gli account Conferenza personale associati a tale utente vengono automaticamente disattivati. Se un utente ha pianificato una conferenza personale prima di essere disattivato, gli invitati non potranno accedere alla riunione perché il codice di accesso dei partecipanti sarà considerato non valido.

Impossibile avviare una riunione

Problema Impossibile avviare una riunione.

Possibile causa Le porte di rete non sono configurate correttamente.

Soluzione Assicurarsi che il firewall o la soluzione di bilanciamento del carico (load balancing) reindirizzi le richieste alle porte corrette per garantire agli utenti finali la possibilità di ospitare riunioni e di parteciparvi senza problemi.

URL immesso in caratteri maiuscoli e minuscoli

Problema L'URL del sito o di amministrazione è stato immesso in caratteri maiuscoli e minuscoli.

Possibile causa I browser inviano sempre gli URL in caratteri minuscoli al back end, con una conseguente mancata corrispondenza a causa della differenza di maiuscole e minuscole.

Soluzione L'URL del sito o di amministrazione deve essere immesso in caratteri minuscoli.

L'utente non riesce ad accedere al prodotto

Problema Impossibile stabilire TLS. Quando si controllano i pacchetti di analisi, si rileva che CUCM invia un messaggio di "certificato non supportato" a Cisco WebEx Meetings Server durante la sincronizzazione TLS tra CUCM e Cisco WebEx Meetings Server.

Possibile causa In ambienti Windows 7 a 32 bit e IE 8, l'opzione di sicurezza locale prevede le seguenti scelte: Utilizza algoritmi FIPS compatibili per crittografia, hash e firma è abilitata. Percorso dell'opzione: gpedit.msc | Configurazione computer | Impostazioni di Windows | Impostazioni di sicurezza | Criterio locale | Opzioni di sicurezza.

Soluzione Se l'opzione TLSv1.0 nelle impostazioni avanzate di IE è disabilitata, l'utente deve abilitare il criterio locale. Dopo l'abilitazione del criterio locale, IE 8 funziona con l'opzione TLSv1.0 disattivata.

Utente disconnesso dalla conferenza audio

Problema Un utente è stato disconnesso da una conferenza audio.

Possibile causa La velocità di connessione alla rete dell'utente è bassa (pochi KB/sec).

Soluzione Portare la velocità di connessione alla rete dell'utente a 100 KB/sec o superiore per ripristinare la connessione alla conferenza audio.

Dati non registrati nella tabella WBX*INPROGRESSMEETING al termine della riunione a un'ora specifica

Problema Se la riunione WebEx termina a date e ore specifiche per le statistiche, ad esempio 18.45 per statistiche di 5 minuti, 19.00 per statistiche orarie, 27/9 00.00 per statistiche giornaliere, la corrispondente tabella WBX*INPROGRESSMEETING non acquisisce i dati durante l'intervallo di tempo in cui solitamente il processo di statistiche giornaliere li acquisirebbe.

Possibile causa Il lavoro statistico DB viene eseguito a una velocità inferiore rispetto al lavoro trigger DB, producendo quindi un ritardo di 5 minuti nell'elaborazione dei dati.

Soluzione Non esiste attualmente una soluzione. Questo problema verrà risolto in una revisione del prodotto.

Dati non registrati nella tabella WBX*INPROGRESSMEETING al termine della riunione a un'ora specifica



Single Sign On

Questa sezione contiene argomenti per la risoluzione di problemi relativi alla funzionalità Single Sign On (SSO).

- [Errore SSO dopo il completamento di un ripristino di emergenza, pagina 55](#)
- [Errore di protocollo SSO, pagina 55](#)
- [Reindirizzamento SSO non riuscito, pagina 56](#)
- [Codici di errore SSO, pagina 58](#)

Errore SSO dopo il completamento di un ripristino di emergenza

Problema Quando un utente completa un ripristino di emergenza, si verifica un errore SSO a causa di certificati scaduti.

Possibile causa I certificati SSO esistenti sono stati installati prima dell'installazione dell'applicazione.

Soluzione Reinstallare i certificati SSO dopo il completamento dell'operazione di ripristino di emergenza. Dopo aver eseguito il ripristino su un apposito sistema, accedere al sito di amministrazione e selezionare **Impostazioni > Sicurezza > Certificato > Certificato SSL > Genera CSR**. In **Altre opzioni**, selezionare **Scarica CSR** per scaricare il CSR generato. Utilizzare il CSR per ottenere un nuovo certificato SSL. Per ulteriori informazioni, fare riferimento alla sezione "Generazione di certificati SSL" nella Guida all'amministrazione. Importare il nuovo certificato SSL selezionando **Impostazioni > Sicurezza > Certificato > Altre opzioni** (Importa certificato SSL). Importare lo stesso certificato SSL in ADFS (Active Directory Federation Service) per la parte dell'URL.

Errore di protocollo SSO

Problema Viene visualizzato il messaggio di errore "Errore di protocollo SSO. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza."

Possibile causa Il sito di amministrazione SSO o la configurazione IdP contiene errori.

Possibile causa La funzionalità SSO non è abilitata.

Possibile causa Alcuni o tutti gli attributi IdP richiesti non sono configurati: firstname, lastname, email.

Possibile causa Il parametro NameID del sistema SAML non è impostato su email.

Soluzione Se non si riesce a determinare la causa dell'errore di protocollo SSO, generare un log e contattare il Centro assistenza tecnico Cisco (TAC) per ulteriore assistenza. Se si ritiene che la causa sia una delle precedenti, accertarsi che gli attributi IP richiesti siano configurati e che i seguenti attributi IdP siano impostati sull'indirizzo e-mail dell'utente: uid, SAML_SUBJECT..

Reindirizzamento SSO non riuscito

Problema Un utente tenta di accedere e riceve il messaggio "Reindirizzamento SSO non riuscito". L'utente deve rivolgersi a un amministratore per assistenza.

Possibile causa Un valore dell'attributo IdP nell'account utente ha violato le norme per gli account. A causa di questo problema, è possibile che vengano visualizzati i seguenti messaggi di errore:

- **Possibile causa** Errore di protocollo SSO. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza. Per ulteriori informazioni, vedere [Errore di protocollo SSO, a pagina 55](#).
- **Possibile causa** Nessun account utente trovato nel sistema. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Nessun certificato X.509 trovato nel sistema. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Certificato X.509 scaduto. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Account utente bloccato. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Account utente scaduto. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Account utente disattivato. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Asserzione SAML scaduta. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Messaggio di risposta non valido. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Creazione automatica account non riuscita. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione automatica account o aggiornamento automatico account non riuscito, a pagina 69](#).
- **Possibile causa** Aggiornamento automatico account non riuscito. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione automatica account o aggiornamento automatico account non riuscito, a pagina 69](#).
- **Possibile causa** Errore di protocollo SSO. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Nessun nome utente trovato in asserzione SAML. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** È supportata solo la richiesta POST. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Dati SAML SSO POST non corretti. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.

- **Possibile causa** Un certificato Cisco WebEx Meetings Server non è stato importato nell'IdP SAML.
- **Possibile causa** Il sito non è autorizzato a usare SSO. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Certificato X.509 non corretto per la convalida dell'asserzione SAML. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza. Per ulteriori informazioni, vedere [Certificato X.509 errato per la convalida dell'asserzione SAML](#), a pagina 5.
- **Possibile causa** Errore di caricamento configurazione. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Il valore di NameQualifier non corrisponde all'URL del sito. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Impossibile raggiungere la parte dell'asserzione. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Impossibile risolvere l'elemento SAML. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Asserzione SAML non valida. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Il destinatario non corrisponde a webex.com. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Asserzione SAML non firmata. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Ruolo utente non autorizzato all'accesso. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** RequestedSecurityToken non valido. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Firma digitale non valida. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Autorità emittente non attendibile. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Formato identificatore nome non corretto. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Impossibile generare AuthnRequest. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Impossibile generare richiesta di disconnessione. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** InResponseTo non corrisponde all'ID richiesta. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Messaggio di richiesta non valido. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Creazione automatica account non riuscita. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Aggiornamento automatico account non riuscito. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.

- **Possibile causa** L'aggiornamento dei privilegi utente non è riuscito, oppure l'utente non è autorizzato ad eseguire l'aggiornamento dei privilegi utente. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.

Soluzione Esaminare l'API URL per determinare i valori degli account che causano il problema. Fare riferimento alla sezione "Impostazione e modifica dei parametri API URL SSO" nella Guida di pianificazione per ulteriori informazioni.

Codici di errore SSO

Nella tabella seguente vengono elencati i codici di errore SSO.

Descrizione errore	Codice errore
Errore protocollo SSO	1
Nessun nome utente trovato nell'asserzione SAML	2
Nessun account utente trovato nel sistema	3
Nessun certificato X.509 trovato nel sistema	4
Solo richieste POST supportate	5
Dati SAML SSO POST non corretti	6
Nel sito non è consentito l'uso del protocollo SSO	7
Certificato X.509 non corretto per la convalida dell'asserzione SAML	8
Errore di caricamento configurazione	9
Il valore di NameQualifier non corrisponde all'URL del sito	10
Impossibile raggiungere la parte di asserzione	11
Impossibile risolvere artefatto SAML	12
Asserzione SAML non valida	13
Il destinatario non corrisponde a webex.com	14
Il certificato X.509 è scaduto	15
Account utente bloccato	16
Account utente scaduto	17
Account utente disattivato	18
L'asserzione SAML è scaduta.	19
L'asserzione SAML non è firmata.	20
Ruolo utente non autorizzato per l'accesso	21

Descrizione errore	Codice errore
RequestedSecurityToken non valido	22
Firma digitale non valida	23
Emittente non attendibile	24
Formato identificatore di nomi non corretto	25
Impossibile generare la richiesta di autorizzazione	26
Impossibile generare la richiesta di disconnessione	27
InResponseTo non corrisponde all'ID della richiesta	28
Messaggio di risposta non valido	29
Messaggio di richiesta non valido	30
Creazione account automatica non riuscita	31
Aggiornamento automatico account non riuscito	32



Telefonia

Questa sezione include argomenti di soluzione dei problemi di telefonia.

- [Chiamata interrotta su sistema TLS ad alta disponibilità, pagina 61](#)
- [Problemi di richiamata, pagina 61](#)
- [Problemi di chiamata in ingresso, pagina 62](#)
- [Impossibile partecipare alla riunione, pagina 62](#)
- [Chiamate utente disconnesse dopo failover, pagina 62](#)
- [Problemi di supporto VAD \(Voice Activity Detection\), pagina 63](#)

Chiamata interrotta su sistema TLS ad alta disponibilità

Problema In un ambiente di grandi dimensioni con chiamate in conferenza configurate per TLS (crittografia di sicurezza per conferenze) è possibile che le chiamate vengano interrotte.

Possibile causa La rete tra le macchine virtuali principale e ad alta disponibilità viene disconnessa per alcuni minuti durante la riunione. La rete viene quindi ripristinata quando la riunione è in ancora in corso.

Soluzione I partecipanti devono accedere di nuovo manualmente alla riunione.

Problemi di richiamata

Problema Quando si richiede che il sistema chiami il proprio numero di telefono, il telefono non squilla e si riceve un messaggio di errore: "Richiamata non riuscita; nessuna risposta."

Possibile causa È necessario riconfigurare i server CUCM.

Soluzione In CUCM, andare ai SIP Trunk configurati per Cisco WebEx Meetings Server e selezionare lo **Spazio di ricerca di chiamata** configurato. Passare al proprio telefono sotto **Dispositivi** e selezionare la partizione configurata. Selezionare **Inoltro chiamata** > **Classe di controllo** > **Spazio di ricerca di chiamata**, andare allo spazio di ricerca di chiamata configurato e accertarsi che la partizione elencata sia configurata per il proprio telefono.

Problemi di chiamata in ingresso

Problema Gli utenti sentono un segnale di occupato prima o dopo la composizione del numero completo.

Problema Viene riprodotto un messaggio che indica un errore di completamento della composizione della chiamata.

Possibile causa È necessario riconfigurare i server CUCM.

Soluzione In CUCM, andare al percorso di indirizzamento utilizzato per Cisco WebEx Meetings Server e selezionare la partizione configurata. Quindi andare al dispositivo da cui si sta chiamando e selezionare lo **Spazio di ricerca di chiamata** configurato. Selezionare **Inoltro chiamata > Classe di controllo > Spazio di ricerca di chiamata**, andare allo spazio di ricerca di chiamata configurato e accertarsi che la partizione elencata sia configurata per Cisco WebEx Meetings Server. Se la partizione è impostata su **<None>**, qualsiasi dispositivo configurato in Cisco Unified Communications Manager sarà in grado di chiamare Cisco WebEx Meetings Server.

Impossibile partecipare alla riunione

Problema Durante la chiamata in ingresso, la chiamata di un utente termina o non si sente alcun suono dopo aver inserito l'ID riunione seguito da #1.

Problema Durante la richiamata, la chiamata di un utente termina dopo aver inserito 1 per unirsi alla riunione.

Possibile causa È necessario riconfigurare i server CUCM.

Soluzione In CUCM, selezionare i percorsi di indirizzamento SIP configurati per Cisco WebEx Meetings Server e selezionare la partizione di indirizzamento configurata. Andare ai SIP Trunk configurati per i servizi di bilanciamento del carico e selezionare lo **Spazio di ricerca di chiamata di reindirizzamento** e **Spazio di ricerca di chiamata di riferimento OOD** configurati. Selezionare **Inoltro chiamata > Classe di controllo > Spazio di ricerca di chiamata**, andare allo spazio di ricerca di chiamata di reindirizzamento e allo spazio di ricerca di chiamata di riferimento OOD configurati e accertarsi che la partizione elencata per ciascuna opzione sia configurata per il percorso di indirizzamento SIP per Cisco WebEx Meetings Server.

Chiamate utente disconnesse dopo failover

Problema Le chiamate dell'utente vengono disconnesse dopo il failover sul sistema ad alta disponibilità.

Possibile causa Sul sistema è abilitata la funzionalità TAS e viene utilizzato un telefono KPML IP. La funzionalità TAS tenta di inviare un messaggio di sottoscrizione SIP a Cisco Unified Communications Manager (CUCM). Il messaggio di sottoscrizione non supera la convalida CUCM a causa della modifica dell'indirizzo IP TAS. Per configurare le impostazioni CUCM, accedere al sito di amministrazione e selezionare **Impostazioni > Audio** e, quindi, trovare i campi CUCM.

Soluzione Si tratta di un problema noto e non vi sono cambiamenti di configurazione che possono risolvere il problema in questo momento. Se le chiamate vengono disconnesse a causa di questo problema, gli utenti devono unirsi nuovamente alla riunione effettuando una nuova chiamata.

Problemi di supporto VAD (Voice Activity Detection)

Problema Cisco WebEx Meetings Server non riconosce la condizione di abilitazione/disabilitazione del VAD peer remoto e disabilita il parametro VAD per impostazione predefinita. VAD, noto anche come rilevamento vocale o rilevamento dell'attività vocale, è una tecnica utilizzata nell'elaborazione vocale in cui viene rilevata la presenza o l'assenza della voce umana.

Possibile causa Cisco WebEx Meetings Server non esegue la negoziazione basata su SDP per il supporto VAD. A partire da Cisco WebEx Meetings Server 1.1 MR2 e successivi, Cisco WebEx Meetings Server disabilita VAD per impostazione predefinita. Le versioni precedenti di Cisco WebEx Meetings Server abilitano VAD per impostazione predefinita. Disabilitando VAD, la larghezza di banda consumata per il codec utilizzato non supererà i requisiti di larghezza di banda standard per tale codec. Ad esempio, il consumo di larghezza di banda per G.711 sarà 64 kbps, se VAD è disabilitato. VAD non incide in alcun modo sulle prestazioni del servizio offerto all'utente. Se VAD è abilitato, Cisco WebEx Meetings Server consente di risparmiare larghezza di banda di rete in base all'attività vocale rilevata. Se c'è silenzio, Cisco WebEx Meetings Server invia uno speciale pacchetto SID indicando il silenzio e interrompe l'invio dei pacchetti per risparmiare larghezza di banda di rete. Non appena viene rilevata attività vocale, l'invio di pacchetti audio riprende.

Soluzione La negoziazione VAD attraverso SDP non è attualmente supportata da Cisco WebEx Meetings Server.



Problemi di potenziamento, aggiornamento ed espansione

Questa sezione contiene argomenti per la risoluzione di problemi relativi a potenziamenti, aggiornamenti ed espansioni.

- [Errore server interno ricevuto dopo avvio aggiornamento, pagina 65](#)
- [Nessun messaggio di conferma ricevuto dopo aver eseguito un aggiornamento, pagina 66](#)
- [Impossibile connettersi all'immagine ISO nell'unità CD/DVD, pagina 66](#)
- [L'aggiornamento viene completato ma non appare alcun messaggio "Sistema aggiornato" o pulsante "Riavvia", pagina 66](#)
- [Errore di aggiornamento, pagina 67](#)
- [Processo di aggiornamento sistema bloccato, pagina 67](#)
- [Pulsante Aggiorna visualizzato in grigio, pagina 68](#)
- [Errore di aggiornamento o espansione, pagina 68](#)

Errore server interno ricevuto dopo avvio aggiornamento

Problema Dopo l'avvio di un aggiornamento, viene visualizzata una pagina che indica l'avanzamento dell'aggiornamento. Durante l'aggiornamento, si riceve il seguente messaggio di errore: "Errore server interno (richiesta HTTP/maintenanceLock/unlock)"

Possibile causa Il server applicazioni Web di amministrazione riceve un errore interno che ha interrotto l'aggiornamento.

Soluzione Riavviare tutte le macchine virtuali normalmente utilizzando **Shut Down Guest** su ciascuna macchina virtuale tramite il client vSphere. Quindi, accendere tutte le macchine virtuali. Controllare che il Dashboard di amministrazione mostri che la versione è aggiornata. In tal caso, l'aggiornamento è stato eseguito correttamente ed è possibile disattivare la modalità di manutenzione sul sistema e continuare. Altrimenti, contattare il supporto tecnico per ulteriore assistenza.

Nessun messaggio di conferma ricevuto dopo aver eseguito un aggiornamento

Problema Una volta visualizzata la pagina dell'avanzamento dell'aggiornamento, non viene visualizzato alcun messaggio per indicare se l'aggiornamento è stato eseguito in modo corretto o errato. Al contrario, viene visualizzata la pagina di accesso al sito di amministrazione e il dashboard di amministrazione mostra la versione precedente.

Possibile causa Si è verificato il timeout di una sessione HTTP del server applicazioni Web di amministrazione o la sessione HTTP è stata disconnessa.

Soluzione Controllare la finestra della console della macchina virtuale per lo stato dell'aggiornamento. In caso di errore, la finestra della console indica in quale fase si è verificato l'errore: convalida, preparazione database, preparazione archivio, aggiornamento sistema o fase di archiviazione pacchetto di aggiornamento. Riavviare tutte le macchine virtuali normalmente utilizzando **Shut Down Guest** su ciascuna macchina virtuale tramite il client vSphere. Quindi, accendere tutte le macchine virtuali. Controllare che il Dashboard di amministrazione mostri che la versione è aggiornata. In tal caso, l'aggiornamento è stato eseguito correttamente ed è possibile disattivare la modalità di manutenzione sul sistema e continuare. Altrimenti, contattare il supporto tecnico per ulteriore assistenza.

Impossibile connettersi all'immagine ISO nell'unità CD/DVD

Problema Impossibile connettersi all'immagine ISO nell'unità CD/DVD per eseguire l'installazione.

Possibile causa L'unità CD/DVD della macchina virtuale del sito di amministrazione non è connessa all'immagine ISO. È possibile che si stia tentando di connettersi alla macchina virtuale errata o la connessione sia lenta (a causa dell'attività in VMware vCenter).

Soluzione Connettersi all'immagine ISO mediante il client vSphere. Controllare che l'immagine ISO sia connessa alla macchina virtuale corretta. Il sito di amministrazione visualizza il nome host della macchina virtuale. Accertarsi che corrisponda. Solitamente, è la macchina virtuale di amministrazione principale, a meno che non si stia aggiornando un sistema ad alta disponibilità non ancora collegato a un sistema principale. Se l'unità CD/DVD mostra lo stato "Connessione in corso", attendere il completamento dell'operazione.

L'aggiornamento viene completato ma non appare alcun messaggio "Sistema aggiornato" o pulsante "Riavvia"

Problema Un aggiornamento eseguito viene completato correttamente ma non viene visualizzato alcun messaggio a indicare che il sistema è stato aggiornato né un pulsante di riavvio.

Soluzione Controllare la finestra della console della macchina virtuale per lo stato dell'aggiornamento. In caso di errore, la finestra della console indica in quale fase si è verificato l'errore: convalida, preparazione database, preparazione archivio, aggiornamento sistema o fase di archiviazione pacchetto di aggiornamento.

Errore di aggiornamento

Problema L'aggiornamento non viene eseguito correttamente.

Possibile causa Si è verificato un problema di connessione (ad esempio, un problema di rete, un problema di input/output o un altro problema per il proxy inverso Internet) oppure una o più macchine virtuali non sono accessibili.

- **Soluzione** Controllare la finestra della console della macchina virtuale per lo stato dell'aggiornamento. In caso di errore, la finestra della console indica in quale fase si è verificato l'errore: convalida, preparazione database, preparazione archivio, aggiornamento sistema o fase di archiviazione pacchetto di aggiornamento.
- **Soluzione** Raccogliere i registri: /opt/log/upgrade/*, /opt/log/webadmin/* e così via.
- **Soluzione** Ripristinare tutte le macchine virtuali a una versione precedente o utilizzare il backup eseguito prima dell'aggiornamento e riprovare.

Processo di aggiornamento sistema bloccato

Problema Il processo di aggiornamento è bloccato sul messaggio "Aggiornamento sistema..." da almeno un'ora.

- **Possibile causa** Il pacchetto ISO non riesce a trovare una posizione nel datastore e il client vSphere sta rilevando una connessione di rete lenta.
- **Possibile causa** Il sistema sta rilevando un rallentamento di input/output del disco o un problema di congestione di input/output sul datastore. Troppi ospiti si stanno connettendo e accedono allo stesso datastore o array di dischi.
- **Soluzione** Controllare la finestra della console della macchina virtuale per lo stato dell'aggiornamento. In caso di errore, la finestra della console indica in quale fase si è verificato l'errore: convalida, preparazione database, preparazione archivio, aggiornamento sistema o fase di archiviazione pacchetto di aggiornamento.
- **Soluzione** Ripristinare l'aggiornamento, inserire il file ISO nel datastore oppure, se l'unità CD/DVD della macchina virtuale di amministrazione è connessa in locale mediante il client vSphere, accertarsi che il client vSphere sia connesso tramite cavo in locale alla intranet aziendale (non tramite VPN).
- **Soluzione** Ripristinare l'aggiornamento, migrare la macchina virtuale a un nuovo datastore e riprovare.

Pulsante Aggiorna visualizzato in grigio

Problema La pagina **Sistema** sul sito di amministrazione non dispone di un pulsante **Aggiorna** o il pulsante viene visualizzato in grigio.

Possibile causa Si sta tentando di eseguire un aggiornamento, un potenziamento o un'espansione sul sito di amministrazione ad alta disponibilità anziché sul sito di amministrazione del sistema principale.

Soluzione Accertarsi che la macchina virtuale di amministrazione principale sia accesa. Disconnettersi dal sito di amministrazione, avviare una nuova sessione del browser e accedere di nuovo. Se il problema persiste, accertarsi che il processo di amministrazione principale sia ancora funzionante.

Errore di aggiornamento o espansione

Problema Aggiornamento o espansione non riuscita.

Possibile causa Un file di dati sul sistema potrebbe essere danneggiato.

Soluzione Controllare il file di log per rilevare un eventuale errore o un altro problema. Ripristinare il sistema esistente. Reinstallare un nuovo sistema o ripristinare un nuovo sistema se sono stati acquisiti snapshot VMware o è stato configurato il ripristino di emergenza dopo l'installazione OVA, riprovare ad eseguire l'aggiornamento o l'espansione.



Gestione utenti

Questa sezione contiene argomenti per la risoluzione di problemi relativi alla gestione degli utenti.

- [Creazione automatica account o aggiornamento automatico account non riuscito, pagina 69](#)
- [Importazione di utenti con un file CSV non riuscita, pagina 72](#)
- [Nessun account utente trovato nel sistema, pagina 72](#)

Creazione automatica account o aggiornamento automatico account non riuscito

Problema Viene visualizzato uno dei seguenti messaggi di errore:

- **Problema** Creazione automatica account non riuscita. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Problema** Aggiornamento automatico account non riuscito. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.

Possibile causa L'attributo IdP `updatetimestamp` potrebbe non essere configurato. È possibile che si siano verificati altri problemi di configurazione IdP.

Soluzione Controllare se le mappature degli attributi richieste sono configurate in IdP correttamente, ad esempio `firstname`, `lastname`, `email`, `SAML_SUBJECT` o `Name_ID`. Prestare particolare attenzione alle impostazioni `Name_ID` e `SAML_SUBJECT`. Alcune configurazioni IdP utilizzano `Name_ID`, mentre altre utilizzano `SAML_SUBJECT`. Si consiglia di configurare tutti gli account in modo che `Name_ID` abbia lo stesso valore di `SAML_SUBJECT`.

Soluzione TC1 (Codice di verifica 1),, TC10 (Codice di verifica 10) sono attributi speciali. Se il codice di verifica è configurato come richiesto nella sezione di amministrazione in **Utenti > Codici di verifica**, tali codici sono mappature di attributi richieste.

Soluzione Se la modalità di input di un codice di verifica è il menu a discesa, viene applicato quanto segue:

- **Soluzione** Se il codice di verifica è configurato come **Richiesto**, il valore dell'attributo deve essere uno dei valori attivi nel menu a discesa.

- **Soluzione** Se il codice di verifica è configurato come non Richiesto, il valore dell'attributo può essere non specificato o uno dei valori attivi nel menu a discesa.

Soluzione Ad esempio, se IdP è ADFS 2 e non sono stati configurati Codici di verifica (*SAML_SUBJECT* non è richiesto in ADFS 2), è necessaria la seguente mappatura:

Attributo LDAP	Tipo di richiesta in uscita
Indirizzi e-mail	Name_ID
Indirizzi e-mail	email
Nome assegnato	firstname
Cognome	lastname

**Nota****Soluzione**

- **Soluzione** Si consiglia di associare il parametro *Name_ID* all'indirizzo e-mail.
- **Soluzione** Il nome dell'attributo è sensibile a maiuscole e minuscole. Accertarsi che il valore dell'attributo dell'utente non sia vuoto.
- **Soluzione** Si consiglia di non configurare i codici di verifica come **Richiesti**.
- **Soluzione** Si consiglia di non configurare la modalità di input dei codici di verifica come menu a discesa.

Soluzione Accertarsi che il valore dell'attributo dell'utente non sia vuoto.

Riferimento SSO URL API

Quando si creano gli utenti, occorre sincronizzare le informazioni degli utenti sul database Cisco WebEx con il sito SSO. Nella tabella seguente sono riportati gli argomenti che devono essere sincronizzati:

Argomento	Valore	Descrizione
firstname	stringa	Nome dell'utente costituito da un massimo di 32 caratteri.
lastname	stringa	Cognome dell'utente costituito da un massimo di 32 caratteri.
email	stringa	Indirizzo e-mail dell'utente costituito da un massimo di 64 caratteri.
TC1	stringa	Codice di verifica 1 dell'utente. Opzionale/Richiesto (configurato nel sito di amministrazione). Fare riferimento alla Guida all'amministrazione per ulteriori informazioni sulla gestione degli utenti. La lunghezza massima è 132 caratteri. • Se il codice di verifica è configurato come richiesto, occorre fornire il valore. • Se la modalità di input per il codice di verifica corrente è Menu a tendina, specificare il valore configurato nel menu a discesa. Nota Il valore deve essere attivo nel menu a discesa.

Le informazioni sull'account descritte sopra sono configurate con le seguenti funzioni:

- Configurazione utente:
 - Sito di amministrazione: selezionare **Utenti > Modifica utente** per visualizzare i campi degli account utente.
 - Sito utente finale: selezionare **Account personale** per visualizzare i campi degli account utente.
- Configurazione codice di verifica:
 - Sito di amministrazione: selezionare **Utenti > Codici di verifica** e impostare la **Modalità di input** su **Menu a tendina**, quindi configurare l'impostazione **Uso**. Selezionare **Modifica elenco**, per configurare le impostazioni del menu a discesa.

Importazione di utenti con un file CSV non riuscita

Problema Si tenta di importare utenti con un file CSV, ma l'operazione non viene eseguita correttamente. Si riceve un messaggio di errore che indica che è stato selezionato un file non valido.

Possibile causa I file di importazione devono essere unicode UTF-8 o UTF-16. Microsoft Excel salva file UTF solo come *.txt.

Soluzione Apportare eventuali modifiche al file in Excel e salvarlo come unicode UTF-16 (*.txt). Una volta completato il salvataggio, rinominare il file in *.csv. Selezionare l'opzione per file delimitati da tabulazioni quando si importa il file CSV in Cisco WebEx Meetings Server.

Nessun account utente trovato nel sistema

Problema Viene visualizzato il messaggio di errore "Nessun account utente trovato nel sistema. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza."

Possibile causa L'utente non esiste sul sistema e la creazione automatica di account non è attivata.

Soluzione Accertarsi di aver aggiunto l'utente sul sistema e che la creazione automatica di account sia stata attivata.



Problemi relativi alle macchine virtuali

Questa sezione contiene argomenti per la risoluzione di problemi relativi alle macchine virtuali.

- [Macchina virtuale di amministrazione su sistema principale o ad alta disponibilità inattiva, pagina 73](#)
- [Problemi Gruppo NIC, pagina 74](#)
- [Mancato avvio della macchina virtuale dopo la distribuzione, pagina 74](#)
- [Errore irreversibile della macchina virtuale, pagina 74](#)
- [Problemi e arresti della macchina virtuale, pagina 75](#)
- [Riavvio ripetuto della macchina virtuale, pagina 75](#)
- [Riavvio continuo della macchina virtuale dopo un'interruzione di corrente, pagina 76](#)

Macchina virtuale di amministrazione su sistema principale o ad alta disponibilità inattiva

Problema La macchina virtuale di amministrazione sul sistema principale o ad alta disponibilità è inattiva. È possibile visualizzare lo stato del sistema selezionando **Sistema > Visualizza altro > Proprietà**. Il Sito di amministrazione è inaccessibile e viene visualizzato un messaggio di errore nella finestra del browser (ad esempio, "Si è verificato un problema tecnico nell'elaborazione della richiesta").

Possibile causa Potrebbe essersi verificato un problema con la gestione della macchina virtuale in VMware vSphere.

Soluzione Recuperare i log VMware (kb.vmware.com) e fornirli al rappresentante del Centro assistenza tecnico Cisco (TAC). Il rappresentante utilizzerà i log per determinare se esiste un problema di macchina virtuale sul sistema. Tenere presente che i messaggi relativi ad attività ed eventi (eventi di macchina virtuale da scheda Attività ed eventi) sono importanti per la risoluzione dei problemi.

Problemi Gruppo NIC

Problema È stata configurata la funzionalità Gruppo NIC per il failover e il bilanciamento del carico e tutte le macchine virtuali sembrano funzionare correttamente, ma si iniziano a verificare alcuni problemi quando si esegue il prodotto al massimo carico a causa di errori delle riunioni.

Possibile causa Aprire la console VMware vSphere e determinare se il Gruppo NIC funziona correttamente sui server UCS che ospitano le macchine virtuali Cisco WebEx Meetings Server. Questo spesso si verifica a causa di un errore di connessione da un NIC, che obbliga un'altra NIC a gestire il carico di rete completo. Ciò è particolarmente importante se le NIC sono NIC Gigabit-Ethernet, poiché al massimo carico di porta tutte le NIC verrebbero eseguite alla massima capacità di collegamento. Pertanto, un errore grave su una NIC Gigabit-Ethernet causa il trasferimento dell'intero carico di rete sull'altra NIC, determinando la saturazione del collegamento e causando problemi a livello di applicazione all'interno di Cisco WebEx Meetings Server.

Soluzione Attivare la modalità di manutenzione su Cisco WebEx Meetings Server, riparare o sostituire la NIC guasta e quindi ripristinare il servizio per gli utenti finali.

Mancato avvio della macchina virtuale dopo la distribuzione

Problema La macchina virtuale non si avvia dopo la distribuzione.

Possibile causa Il server Cisco UCS (su cui è distribuita la macchina virtuale) non soddisfa i requisiti minimi per la dimensione di sistema.

Soluzione Controllare i requisiti di sistema per la dimensione del proprio sistema e accertarsi che sia disponibile CPU, memoria e spazio su disco libero sufficienti. Fare riferimento alla sezione *Requisiti di sistema di Cisco WebEx Meetings Server* per ulteriori informazioni.

Errore irreversibile della macchina virtuale

Problema Una delle macchine virtuale non funziona e non è possibile risolvere il problema neanche con l'assistenza del Centro assistenza tecnico Cisco (TAC).

Possibile causa Le cause possibili sono diverse, incluse le seguenti: database danneggiato, configurazione errata, attività di manutenzione non supportata, interruzioni dell'alimentazione, guasti hardware e altro.

Soluzione In caso di errore di una macchina virtuale nella configurazione di alta disponibilità, rimuovere la macchina virtuale ad alta disponibilità dal sistema. Eseguire nuovamente la distribuzione di tutte le macchine virtuali ad alta disponibilità, quindi riconfigurare il sistema per l'alta disponibilità. Fare riferimento alla sezione sulla configurazione di un sistema ad alta disponibilità nella *Guida all'amministrazione di Cisco WebEx Meetings Server* per ulteriori informazioni. In modo analogo, in caso di errore della macchina virtuale del proxy inverso Internet, è necessario rimuovere tale macchina virtuale dal sistema. Ridistribuire e riconfigurare quindi la macchina virtuale del proxy inverso Internet. Fare riferimento alla sezione relativa all'aggiunta dell'accesso pubblico nella *Guida all'amministrazione di Cisco WebEx Meetings Server* per ulteriori informazioni. Per qualsiasi altra macchina virtuale, è necessario ricostruire il sistema utilizzando la funzione di ripristino di emergenza. Fare riferimento alla sezione relativa alla funzione di ripristino di emergenza nella *Guida all'amministrazione di Cisco WebEx Meetings Server* per ulteriori informazioni.

Problemi e arresti della macchina virtuale

Problema La macchina virtuale si arresta in modo anomalo e non riprende a funzionare.

Possibile causa

Soluzione Provare a effettuare le seguenti operazioni:

- **Soluzione** Riavviare la macchina virtuale da VMware vCenter.
- **Soluzione** Se è stato acquisito uno snapshot delle macchine virtuali, provare a ripristinare uno snapshot.



Nota

Soluzione Gli snapshot possono non contenere tutte le informazioni di configurazione e potrebbe essere necessario eseguire alcune operazioni di configurazione per ripristinare tutte le funzioni sul sistema.

- **Soluzione** Se è stato configurato un server di storage, è possibile eseguire un ripristino di emergenza per ripristinare il sistema. Per ulteriori informazioni, fare riferimento alla sezione "Uso della funzione di ripristino di emergenza" nella Guida all'amministrazione.
- **Soluzione** Se il problema persiste, contattare il Centro assistenza tecnico Cisco (TAC). È possibile contattare il Centro assistenza tecnico Cisco (TAC) al seguente URL: <http://www.cisco.com/cisco/web/support/index.html>

Riavvio ripetuto della macchina virtuale

Problema La macchina virtuale sulla quale ho distribuito il file OVA di Cisco WebEx Meetings Server si riavvia ripetutamente.

Possibile causa NTP non è configurato sull'host ESXi.

Soluzione Configurare NTP sull'host ESXi, controllare il DNS sull'host ESXi per essere certi che stia risolvendo il server NTP correttamente e, quindi, ridistribuire il file OVA alla macchina virtuale.

Riavvio continuo della macchina virtuale dopo un'interruzione di corrente

Problema La macchina virtuale si riavvia continuamente dopo un'interruzione di corrente impedendo il caricamento del sistema operativo. Nessun accesso SSH o GUI disponibile.

Possibile causa File system danneggiato.

Soluzione Ciò è applicabile a qualsiasi macchina virtuale Cisco WebEx Meetings Server. Quando si avvia una macchina virtuale, viene visualizzato questo messaggio sulla console: **Avvio di Cent OS (<stringa_numeri_lettere>) entro <numero> secondi**. Premere un tasto per interrompere il processo di avvio e visualizzare il menu di avvio GNU GRUB. Premere **e** per modificare i comandi prima di avviare la macchina virtuale. Premere il tasto freccia in basso per selezionare la riga **kernel** e premere **e** per modificare questa riga. Aggiungere questo testo alla riga del kernel: **init=/bin/sh** (accertarsi che sia presente uno spazio prima di **init**). Premere il tasto Invio per salvare le modifiche e tornare al menu precedente. Premere **b** per avviare. Installare il file system principale digitando questo comando: **mount -o remount,rw /**. Richiamare la modalità superutente immettendo **su** sulla riga di comando per ottenere l'accesso radice. Da qui, immettere **fsck** per controllare e riparare il file system. Premere **y** nei prompt per la riparazione dei problemi rilevati. Al termine, riavviare la macchina virtuale utilizzando la funzione RESET di vCenter. Se il problema è risolto, la macchina virtuale si avvia normalmente. Controllare lo stato del sistema immettendo **hastatus** sulla riga di comando. Se non funziona e il Centro assistenza tecnico (TAC) non riesce a trovare una soluzione, seguire il processo di ripristino di emergenza descritto nella *Guida all'amministrazione di Cisco WebEx Meetings Server*.