Cisco WebEx Meetings Server トラブルシューティングガイド リリース 1.5

初版：2013 年 08 月 12 日

最終更新：2013 年 10 月 21 日

シスコシステムズ合同会社
〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー
http://www.cisco.com/jp
お問い合わせ先：シスコ コンタクトセンター
0120-092-255 （フリーコール、携帯・PHS含む）
電話受付時間：平日 10:00～12:00、13:00～17:00
http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter/

【注意】シスコ製品をご使用になる前に、安全上の注意（**www.cisco.com/jp/go/safety_warning/**）をご確認ください。本書は、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。また、契約等の記述については、弊社販売パートナー、または、弊社担当者にご確認ください。

このマニュアルに記載されている仕様および製品に関する情報は、予告なしに変更されることがあります。 このマニュアルに記載されている表現、情報、および推奨事項は、すべて正確であると考えていますが、明示的であれ黙示的であれ、一切の保証の責任を負わないものとします。 このマニュアルに記載されている製品の使用は、すべてユーザ側の責任になります。

対象製品のソフトウェア ライセンスおよび限定保証は、製品に添付された『Information Packet』に記載されています。 添付されていない場合には、代理店にご連絡ください。

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

ここに記載されている他のいかなる保証にもよらず、各社のすべてのマニュアルおよびソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。 シスコおよびこれら各社は、商品性の保証、特定目的への準拠の保証、および権利を侵害しないことに関する保証、あるいは取引過程、使用、取引慣行によって発生する保証をはじめとする、明示されたまたは黙示された一切の保証の責任を負わないものとします。

いかなる場合においても、シスコおよびその供給者は、このマニュアルの使用または使用できないことによって発生する利益の損失やデータの損傷をはじめとする、間接的、派生的、偶発的、あるいは特殊な損害について、あらゆる可能性がシスコまたはその供給者に知らされていても、それらに対する責任を一切負わないものとします。

このマニュアルで使用している IP アドレスおよび電話番号は、実際のアドレスおよび電話番号を示すものではありません。 マニュアル内の例、コマンド出力、ネットワーク トポロジ図、およびその他の図は、説明のみを目的として使用されています。 説明の中に実際のアドレスおよび電話番号が使用されていたとしても、それは意図的なものではなく、偶然の一致によるものです。

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

© 2013 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

目 次

警告、ログ、およびレポート 1

ログをダウンロードできない 1

Microsoft Internet Explorer を使用してレポートをダウンロードできない 2

ログキャプチャサイズの問題 2

証明書 3

既存の証明書を削除または上書きできない 3

SSO IdP 証明書を削除できない 4

証明書チェーンのエラー 4

証明書が秘密鍵に一致しない 4

「証明書がまだ有効ではありません」エラー 5

期限切れの証明書エラー 5

SAMLアサーションを検証するための X.509 の認証が無効 5

無効な証明書エラー 6

無効なドメインエラー — ワイルドカード証明書 6

無効なドメインエラー — SAN 証明書 6

キー復号エラー 7

キーサイズエラー 7

失効した証明書が管理サイトへのアクセスを妨害する 8

アップグレード後の自己署名証明書 8

証明書の拡張が欠落しているため TLS を確立できない 8

モバイルデバイスから Cisco WebEx Meetings Server にアクセスできない 9

信頼性のない接続 9

Cisco Jabber 11

Cisco Jabber を使用する WebEx ミーティングに接続できない 11

ディレクトリ連携 13

ユーザーはディレクトリ統合が構成された後にサインインできない 13

すべてのユーザーはディレクトリ統合の後にサインインできない 14

SSO から LDAP 認証に切り替えた後にサインインできないユーザー 14
SSO から LDAP Authentication に切り替えた後は、一部またはすべてのユーザーはサインインすることができない 15
管理者は WebEx サイトにサインインできない 15
Cisco WebEx Meetings Server に追加されたユーザーはサインインできない 15
Cisco WebEx Meetings Server にサインインする場合にユーザーアカウントを使用しない可能性がある 16
ユーザーを有効にすることはできない 16
ユーザーステータスは、Active Directory サーバーで変更が行われた後、アップデートされない 17
同期後に表示されない Active Directory サーバーに追加されたユーザー 17
災害復旧 19
2 データセンターシステムで災害復旧が行われた後に音声会議が機能しない 19
アプリケーションのダウンロード 21
Firefox と Chrome ブラウザでは生産性ツールのダウンロードと自動サインインが利用できない 21
生産性向上ツールの使用による SSO サイトへのサインインが失敗する 22
Java に問題があるため Cisco WebEx Meetings が起動に失敗する 22
アプリケーションのインストール中にエラー 1316 を受け取った 23
メール 25
メールが管理者とユーザーによって受信されない 25
TLS ベースの認証を持つシステムでの SMTP メールサーバーの問題 26
全般 27
テキストフィールドに丸いコーナーではなく四角いコーナーが表示される 27
インストールと展開 29
システムでのフォワードプロキシの使用 29
システムでのリバースプロキシの使用 31
自動展開が error.deploy_summary.353 で失敗する 31
error.deploy_summary.363 で自動展開が失敗、および error.deploy_summary.365 で自動展開が失敗する 31
無効なパスフレーズ URL エラー 32
エンドユーザーのダウンロードページが更新の完了後に壊れている 32

製品バージョンがサポートされていないため Cisco WebEx Meetings Server をインストールできない 32
Microsoft Internet Explorer 8.0 での WebEx Meetings プラグインのインストール 33
ライセンス数 35
高可用性フェールオーバー後に、システムが無料試用モードを起動する 35
無償トライアル警告メッセージが表示される 36
ライセンス使用数が購入したライセンス数を超過している 36
ライセンス使用数が購入したライセンス数を超過していて、システムが非アクティブ化された 36
無効なライセンスのメールの受信 36
無効なライセンスのメールを受信してシステムが非アクティブ化された 37
Cisco WebEx Meetings Server から Cisco Enterprise License Manager（ELM）にアクセスできない 37
複数のブラウザウィンドウが開いている状態でライセンスインストールが失敗する 37
ライセンス管理ボタンが無効になっている 38
期限切れライセンス警告メッセージ 38
メンテナンスモード 39
メンテナンスモードをオフにした後、再起動メッセージが消えない 39
メンテナンスモードをオンまたはオフの要求が拒否された 39
録画 41
Java のバージョンがサポートされていないため、ミーティングを開始あるいは参加できない、録画を参照できない 41
主催者の録画ページにミーティング録画がない 42
[録画] ボタンがサーバー接続エラーを生成する 42
ストレージサーバーを追加できない 42
ミーティングの録画が主催者に対して表示されない 43
[録画] ボタンがグレー表示されている 43
録画パネルがエラーを生成する 44
録画が [録画] ページには表示されない 44
サーバー 45
管理者のメールにアンダースコア文字が使用されると SMTP の送信が失敗する 45
外部サーバー接続の問題 45

仮想マシンで NTP- プロビジョニング時間が同期されない 46
ストレージサーバーがシステムまたは録画をバックアップしない 46
サインインとミーティングの問題 47
アカウント有効化の失敗 48
Microsoft Internet Explorer からのクッキーのインポート後に自動ログインの問題が生じる 48
ブラウザ互換性問題 49
WebEx サイトまたは管理サイトに接続できない 49
Java のバージョンがサポートされていないため、ミーティングを開始あるいは参加できない、録画を参照できない 49
転送されたミーティングへの招待がアップグレード後に機能しない 50
アプリケーションまたはデスクトップ共有が使用されるとグラフィックスの品質が低下する 50
[主催者より早く参加] ミーティングが [ミーティング] ページで表示されない 50
[主催者より早く参加] のミーティング状況が間違っている 51
Java に問題があるため Cisco WebEx Meetings が起動に失敗する 51
最大のミーティング容量を超えた 52
ミーティングに問題があることを通知するメールを受信した 52
ミーティングの参加者が自分の携帯電話にダイヤルアウトすることができない 52
ミーティングの傾向データは 1 日と 1 週間のチャートで 1 時間後が表示される 53
非アクティブな ActiveTouch 一般プラグインコンテナにより、Mozilla Firefox と Google Chrome でのミーティング起動の問題 53
ミーティングの開始または参加のときに「しばらくお待ちください」ページで止まる 54
ユーザーは WebEx Assistant でミーティングをスケジュールできない 54
ユーザーがミーティングを主催または出席することができない 54
ユーザーはパーソナル会議ミーティングにダイヤルインできません 55
ミーティングを開始できない 55
URL が大文字と小文字が混在した状態で入力された 56
ユーザーが製品にアクセスできない 56
ユーザーが音声会議からドロップされる 56

ミーティングが特定の時刻に終了したときに WBX * INPROGRESSMEETING 表がデータを録画しない 57

シングルサインオン 59

SSO が災害復旧操作の完了後に失敗 59

SSO プロトコルエラー 60

SSO リダイレクトに失敗した 60

SSO エラーコード 62

テレフォニー 65

TLS の高可用性システムでコールがドロップされた 65

コールバックの問題 65

コールインの問題 66

ミーティングに参加できない 66

フェールオーバー後にユーザーのコールがドロップされる 67

音声アクティビティの検出（VAD）サポートの問題 67

アップデート、アップグレード、および拡張性の問題 69

アップデートの開始後に内部サーバーエラー発生 69

アップデートの実行後に確認メッセージが表示されない 70

CD/DVD ドライブの ISO イメージに接続できない 70

更新は完了したが「システム更新」または「再起動」ボタンが表示されない 71

更新の失敗 71

アップデートシステムプロセスがスタックしている 71

[アップグレード] ボタンがグレー表示されている 72

アップグレードまたは拡張の失敗 72

ユーザー管理 73

アカウントの自動作成またはアカウントの自動更新に失敗した 73

SSO の URL API リファレンス 75

CSV ファイルによるユーザーのインポートが失敗する 76

システム内にユーザーアカウントが見つからない 76

仮想マシンの問題 77

プライマリまたは高可用性システムにある管理用仮想マシンがダウンしている 77

NIC チーミングの問題 78

展開後に仮想マシンが起動しない 78

仮想マシンが故障して回復できない 78
仮想マシンの問題とクラッシュ 79
仮想マシンが繰り返し再起動する 79
仮想マシンが停電の後、繰り返し再起動している 80

第 1 章

警告、ログ、およびレポート

このセクションでは、警告、ログ、およびレポートに関するトラブルシューティングのトピックが含まれています。

- ログをダウンロードできない，1 ページ
- Microsoft Internet Explorer を使用してレポートをダウンロードできない，2 ページ
- ログキャプチャサイズの問題，2 ページ

ログをダウンロードできない

問題　ログをダウンロードできません。

考えられる原因　システムが SSL 向けに構成されていて、Microsoft Internet Explorer のバージョン 9 未満を使用している。Internet Explorer のバージョン 9 未満には、ダウンロードファイルのキャッシュを強制させる特定のヘッダーが要求されます。 次に、それは保存を試行するファイルを削除するか、絶対に適切にキャッシュしません。

解決法　Internet Explorer 9 以降を使用してください。 Internet Explorer の旧バージョンを使用する必要がある場合は、次のソリューションを使用します。 https://www.ibm.com/developerworks/mydeveloperworks/blogs/WCML2Thoughts/entry/internet_explorer_8_cannot_download_items_over_https_ssl_connection_with_ie8_ie_83?lang=en.

解決法　Cisco TAC に連絡して、TAC 用のリモートサポートアカウントをセットアップして、問題を解決してください。 詳細については、『*Cisco WebEx Meetings Server* 管理ガイド』の「リモートサポートアカウントのセットアップ」を参照してください。

Microsoft Internet Explorer を使用してレポートをダウンロードできない

問題 Internet Explorer をブラウザとして使用するときに、レポートをダウンロードできません。「Internet Explorer はサーバーからレポートをダウンロードできません。 Internet Explorer はこのインターネットサイトを開くことができませんでした。 要求されたサイトが使用できないか、見つかりません。 後でもう一度試してください」または「ファイルをダウンロードできませんでした。」というようなエラーが表示されます。

考えられる原因 Internet Explorer で、「暗号化されたページをディスクに保存しない」の設定が有効になっています。

解決法 Internet Explorer のセキュリティ設定を変更します。 次の手順を行います。 [ツール] > [インターネット オプション] > [詳細設定] > [セキュリティ] を選択し、「暗号化されたページをディスクに保存しない」チェックボックスの選択を解除します。 □OK□ をクリックします。

ログキャプチャサイズの問題

問題 ログキャプチャサイズが大きくなりすぎる場合があります。

考えられる原因 ログキャプチャサイズはアーカイブからログを取得する場合は特に、大きくなり過ぎることがあります。 アーカイブからログを取得する際に、ログキャプチャサービスは、1 日の一部だけを選択した場合でも丸一日のログを取得します。 ファイルを解凍することは時間がかかるプロセスになる可能性があり、システムのパフォーマンスに影響を与えること可能性があるため、システムがこのように設計されました。

解決法 トラブルシューティングしようとしているアクティビティのみを選択することにより、ログキャプチャサイズを最小化できます。 ログキャプチャサービスがログを取得するためにアーカイブを取得しなくても良いように問題発生に応じてにログキャプチャを実行することでも、ログキャプチャサイズを最小化できます。

第 2 章

証明書

このセクションでは、証明書に関するトラブルシューティングのトピックが含まれています。

- 既存の証明書を削除または上書きできない，3 ページ
- SSO IdP 証明書を削除できない，4 ページ
- 証明書チェーンのエラー，4 ページ
- 証明書が秘密鍵に一致しない，4 ページ
- 「証明書がまだ有効ではありません」エラー，5 ページ
- 期限切れの証明書エラー，5 ページ
- SAMLアサーションを検証するための X.509 の認証が無効，5 ページ
- 無効な証明書エラー，6 ページ
- 無効なドメインエラー — ワイルドカード証明書，6 ページ
- 無効なドメインエラー — SAN 証明書，6 ページ
- キー復号エラー，7 ページ
- キーサイズエラー，7 ページ
- 失効した証明書が管理サイトへのアクセスを妨害する，8 ページ
- アップグレード後の自己署名証明書，8 ページ
- 証明書の拡張が欠落しているため TLS を確立できない，8 ページ
- モバイルデバイスから Cisco WebEx Meetings Server にアクセスできない，9 ページ
- 信頼性のない接続，9 ページ

既存の証明書を削除または上書きできない

問題　既存の証明書を削除したり、新しい証明書で上書きすることができません。

考えられる原因 Cisco WebEx Meetings Server では、証明書を削除できますが、上書きできません。 証明書を上書きできない場合、SSO が有効になっている場合があります。

解決法 管理者サイトにサインインして、SSO を無効にしてから、証明書の上書きを試みてください。 詳細については、『*Cisco WebEx Meetings Server* 管理ガイド』の「SSO の無効化」を参照してください。

SSO IdP 証明書を削除できない

問題 SSO IdP 証明書をシステムから削除できません。

考えられる原因 証明書の形式が間違っています。

解決法 新しい IdP 証明書をアップロードし、証明書のフォーマットが Base64 エンコード X.509 であることを確認してください。

証明書チェーンのエラー

問題 証明書チェーンのエラーが発生しました。

- **考えられる原因** 1 つ以上の証明書がチェーンの途中で欠落している。
- **考えられる原因** 証明書の順序がファイル内で間違っている。
- **解決法** 別のファイルに個々の証明書をコピーします。
- **解決法** お好みの証明書ビューア（OpenSSL、Keychain）を使用し、チェーンが完全であることを確認するために、各証明書の件名と発行者を調べます。
- **解決法** 正しくファイルを並べ替えたり、不足している証明書を追加して、もう一度試してください。

証明書が秘密鍵に一致しない

問題 証明書が秘密鍵と一致しないことを示すエラーメッセージを受信する。

考えられる原因 証明書に一致する秘密鍵がシステム上からなくなっている。 これは、2 個目の証明書署名リクエスト（CSR）または自己署名証明書を生成したか、またはシステム上のホストまたは URL を変更する操作を実行し場合に発生する可能性があります。

解決法 CSR を生成したときにシステムからダウンロードした秘密鍵を保存した場合、それを証明書とともにアップロードできます。 証明書が PEM 形式であることを確認してください。 保存された秘密鍵ファイルをテキストエディタで開き、秘密鍵をコピーします。 「-----BEGIN PRIVATE KEY-----」と「-----END PRIVATE KEY-----」の行を含めます。 PEM 形式の証明書をテキストエディタで開き、ファイルの一番上（「-----BEGIN CERTIFICATE-----」行の上）に秘密鍵を貼り付けます。余分な空白行やテキストがないことを確認してください。この組み合わされたファイルを保存して、システムにアップロードします。 CSR を生成してからホストまたは URL を変更して、SAN 証明書を使用している場合は、その証明書はご使用のシステムに対して有効でなくなっています。ワイルドカード証明書を使用してる場合は、この手順を実行できます。秘密鍵が保存されていない場合、他の CSR を生成し、新しい証明書を購入する必要があります。

「証明書がまだ有効ではありません」エラー

問題 使用中の証明書がまだ有効でないことを示すエラーメッセージが表示される。

考えられる原因 証明書の有効期間がまだ始まっていない。

- **解決法** 証明書が有効になるまで待ってから、再度アップロードしてください。
- **解決法** 新しい CSR を生成して、それを有効な証明書を取得するために使用します。
- **解決法** システム時刻が正しいことを確認します。

期限切れの証明書エラー

問題 期限切れの証明書エラーが表示される。

考えられる原因 証明書の有効期間が終了している。

解決法 新しい CSR を生成して、有効な新しい証明書を取得するために使用します。 システム時刻が正しいことを確認します。

SAMLアサーションを検証するための X.509 の認証が無効

問題 次のエラーメッセージが表示されます。 「SAML アサーションを検証するには間違った X.509 の認証です。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。」

考えられる原因 使用中の証明書または IdP が有効でない。

解決法 必要に応じて証明書または IdP を検証します。

無効な証明書エラー

問題 無効な証明書エラーが表示される。

考えられる原因 証明書ファイルの形式が正しくありません。

- **解決法** PEM ファイルをアップロードする場合は、`-----BEGIN CERTIFICATE----` の前または `-----END CERTIFICATE-----` の後にはテキストや空白行が入らないようにしてください。

- **解決法** 証明書がサポートされる形式（PEM、DER エンコード、または暗号化 PKCS#12 の X.509）であることを確認してください。

- **解決法** 新しい CSR を生成して、それを有効な証明書を取得するために使用します。

無効なドメインエラー — ワイルドカード証明書

問題 無効なドメインエラーメッセージが表示される。

考えられる原因 ユーザーがワイルドカード証明書をアップロードしました。 1 個以上のシステム上、あるいはサイト URL または管理 URL のホスト名が、証明書の共通名で指定されているドメインと同じでありません。 ワイルドカード証明書を使用する場合、すべてのシステム上のホストと URL は単一のドメインにある必要があります。 複数のドメインを使用する場合は、代わりに SAN 証明書が必要です。

- **解決法** 正しい証明書を使用していることを確認して、再度アップロードしてください。

- **解決法** 新しい証明書を入手し、それをアップロードします。

- **解決法** ドメインが証明書に存在しているかを確認するために OpenSSL を使用して証明書を確認します。

無効なドメインエラー — SAN 証明書

問題 無効なドメインエラーメッセージが表示される。

考えられる原因 ユーザーは、SAN 証明書をアップロードしました。 CN は、サイトの URL と一致していません。

- **解決法** 正しい証明書を使用していることを確認して、再度アップロードしてください。

- **解決法** 新しい証明書を取得して、再度アップロードしてください。

- **解決法** すべてのホストが存在していることを確認するために OpenSSL を使用して証明書を確認します。

キー復号エラー

問題 キー復号エラーが表示されます。

- **考えられる原因** キーは暗号化され、パスワードが指定されていません。
- **考えられる原因** キーは暗号化されており、間違ったパスワードが指定されました。
- **考えられる原因** キーの形式が正しくありません。
- **考えられる原因** キーはサポートされていません。サポートされているキーには、PCKS#1、PKCS#8、暗号化 PKCS#12 が含まれています。

- **解決法** 正しいパスワードを入力していることを確認してください。

- **解決法** OpenSSL を使ってキーを読んでみてください。

キーサイズエラー

問題 キーサイズエラーメッセージが表示されます。

考えられる原因 ユーザーが一人で秘密鍵と証明書または証明書をアップロードしようとしているが、キーの長さが小さすぎます。

解決法 新しい証明書と少なくとも 2048 ビットのキーサイズを持つ秘密鍵を取得します。 キーの長さを検証するために OpenSSL を使用してください。

失効した証明書が管理サイトへのアクセスを妨害する

問題 管理者とユーザーが管理サイトとエンドユーザーサイトにアクセスできない。 次のエラーメッセージが表示される：「このウェブサイトのセキュリティ証明書に問題があります。 この組織の証明書は失効しました。」

考えられる原因 秘密鍵を再生し、失効した SSL 証明書をインポートした。 メンテナンスモードをオフにした後、セキュリティアラートが表示される：「このサイトのセキュリティ証明書は失効しました。 このサイトは信用できません。」

解決法 Internet Explorer で、[ツール] > [インターネットオプション] を選択して、[詳細設定] タブを選択し、「サーバーの証明書失効を確認する」のチェックを解除します。 証明書を再生し、再インポートします。 新しい証明書署名リクエスト（CSR）を生成する方法、証明機関から証明書を取得する方法、およびシステムに証明書をインポートする方法に関する情報については、『*Cisco WebEx Meetings Server* 管理ガイド』の「証明書の管理」を参照してください。 証明書を再インポートした後に、管理者とユーザーは管理サイトとエンドユーザーサイトにアクセスできるようになるはずです。

アップグレード後の自己署名証明書

問題 サードパーティの証明書がアップロードされた後、システムは自己署名証明書に戻ります。

考えられる原因 アップグレード、拡張、追加された高可用性、サイト URL の変更、または同じ変更を実行しました。

解決法 実行した操作は、お使いのシステムに、ホスト名または URL を変更した場合は、既存の証明書が有効ではなくなっています。 新しい CSR を生成して新しい証明書を取得します。 操作が任意のホスト名またはURLを変更しなかった場合、それらを再度アップロードすることで、秘密鍵と証明書を復元することがあります。

証明書の拡張が欠落しているため TLS を確立できない

問題 TLS は接続できません。 スニッフィングパケットをチェックするとき、CUCM と Orion TLS ハンドシェイク時に、CUCMが [**サポートされない証明書**] を Cisco WebEx Meetings のサーバーに送信するのが表示されます。

考えられる原因 CUCM は証明書で X509 拡張キー使用法を確認してください。

解決法 最適な証明書ビューアを使用して、証明機関が以下の拡張機能を含めたことを確認してください。 証明書から拡張機能が欠けていることを発見した場合、支援を得るために証明機関にご連絡ください。

```
X509v3 拡張キー使用法： TLS Web Server Authentication、TLS Web Client Authentication
```

モバイルデバイスから Cisco WebEx Meetings Server にアクセスできない

問題 モバイルデバイスから Cisco WebEx Meetings Server にアクセスできない。

考えられる原因 自己署名証明書がシステムへのアクセスを妨害している。

解決法 モバイルデバイスからの Cisco WebEx Meetings Server へのアクセスを提供する管理者は、すべてのユーザーにメールで証明書を送信する必要があります。 ユーザーは証明書なしではサインインできません。 さらに、一部の Cisco WebEx Meetings Server ユーザーはモバイルデバイスによって認識されていない証明機関によって署名されている証明書を持っている可能性があります。管理者への手順：管理サイトにサインインします。 [設定]>[セキュリティ]>[証明書] の順に選択します。 [SSL 証明書] で、[その他のオプション] を選択します。 [SSL 証明書のエクスポート] を選択します。 エクスポートプロセスは CAcert.pem.txt というファイルを作成します。このファイルの名前を .pem 拡張子で変更します（たとえば、CAcert.pem）。 この .pem ファイルをユーザーにメールで送信します（ユーザーがモバイルデバイスでメールにアクセスできる必要があることに注意してください）。 次のユーザーへの手順をメールの本体に必ず含めてください。 エンドユーザーへの手順：このメールの .pem 添付ファイルを開いてください。 [**プロファイルのインストール**]ページで、[インストール] を選択してから、再び[インストール] を選択して確認します。これらの変更を適用した後に、モバイルデバイスで Meetings アプリケーションへのサインインを試行してください。

信頼性のない接続

問題 信頼性のない接続に関するメッセージが表示されます。 クライアントが Cisco WebEx Meetings Server のトラストストアを使用して証明書を検証することができません。 Microsoft Internet Explorer がオペレーティングシステムのトラストストアを使用しています。 Mozilla Firefoxが独自の組み込みのトラストストアを使用しています。 Windows の信頼されたルート証明書を表示するには、以下のリンクをクリックしてください。 http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc754841.aspx.

考えられる原因 システムは、自己署名証明書を使用しています。 システムが新しいインストールであるか、顧客が既存の証明書を持っていたが、その証明書を無効にする操作を実行し、システムが生成した自己署名証明書が挿入されたため、このエラーが発生する場合があります。

解決法 よく知られた証明機関から証明書を購入し、システムにアップロードします。 「よく知られている」証明機関のルート証明書は、すべてのブラウザのトラストストアにあることを意味します。

考えられる原因 Cisco WebEx Meetings Server 証明書の発行者は、クライアントによって信頼されていません。

- **解決法** 証明書の発行者がクライアントのトラストストアにあることを確認します。 プライベートまたは内部証明機関を使用する場合は特に、すべてのクライアントにそのルート証明書を配布するための責任があるか、各クライアントは手動で追加することができます。

- **解決法** Cisco WebEx Meetings Server に中間証明書をアップロードします。 証明書の発行者はよく知られていない中規模の証明機関であっても、時には、その発行者、ルート証明機関は、よく知られている場合があります。 すべてのクライアントに中間証明書を配布したり、エンドエンティティ証明書と一緒に Cisco WebEx のミーティングサーバーにアップロードすることができます。

第 3 章

Cisco Jabber

このセクションでは、Cisco Jabber に関連するトラブルシューティングのトピックが含まれています。

- Cisco Jabber を使用する WebEx ミーティングに接続できない，11 ページ

Cisco Jabber を使用する WebEx ミーティングに接続できない

問題 Cisco Jabber を使用して WebEx ミーティングに接続することが困難です。

考えられる原因 Cisco Unified Communications Manager IM と Presence サーバー、または Cisco Unified Presence サーバーが Cisco Jabber の連携に対して適切に構成されていないか、ユーザーが間違ったサイト URL またはユーザー資格情報を入力した。

- **解決法** 管理者はポート 443 が開いていることを確認する必要があります。 Cisco Jabber はこのポートを通じて Cisco WebEx Meetings Server に接続します。

- **解決法** 管理者は Cisco Unified Communications Manager IM と Presence サーバーまたは Cisco Unified Presence サーバーが適切に構成されていて、各ユーザーが会議プロファイルを持っていることを確認する必要があります。 管理者はサイト URL をプレゼンスサーバーでの会議サーバー構成に追加してから、そのサーバー構成を会議プロファイルに追加します。 次に、管理者はユーザーをその会議プロファイルに関連付けることができます。 Cisco Jabber がプレゼンスサーバーに接続するとき、会議プロファイルから詳細を取得します。 詳細については、「Cisco Jabber for Windows Server 設定ガイド」の「*Cisco Unified Communications Manager* で社内展開の設定」、または「Cisco Jabber for Windows インストールおよび設定ガイド」の「使用しているプレゼンスサーバーによって」で、「サーバーの設定」を参照してください。http://www.cisco.com/en/US/products/ps12511/prod_installation_guides_list.html

- **解決法** Jabber for Windows が適切に動作していることを確認してください。 Jabber for Windows の詳細については、「http://www.cisco.com/en/US/products/ps12511/prod_installation_guides_list.html」を参照してください。

- **解決法** ユーザーは、使用しているサイト URL と資格情報が正しいことを管理者と確認する必要があります。 管理者は、ユーザーの会議プロファイルを参照することで、ユーザーの資格情報を確認することができます。

第 4 章

ディレクトリ連携

このセクションでは、ディレクトリ統合に関するトラブルシューティングのトピックが含まれています。

- ユーザーはディレクトリ統合が構成された後にサインインできない，13 ページ
- すべてのユーザーはディレクトリ統合の後にサインインできない，14 ページ
- SSO から LDAP 認証に切り替えた後にサインインできないユーザー，14 ページ
- SSO から LDAP Authentication に切り替えた後は、一部またはすべてのユーザーはサインインすることができない，15 ページ
- 管理者は WebEx サイトにサインインできない，15 ページ
- Cisco WebEx Meetings Server に追加されたユーザーはサインインできない，15 ページ
- Cisco WebEx Meetings Server にサインインする場合にユーザーアカウントを使用しない可能性がある，16 ページ
- ユーザーを有効にすることはできない，16 ページ
- ユーザーステータスは、Active Directory サーバーで変更が行われた後、アップデートされない，17 ページ
- 同期後に表示されない Active Directory サーバーに追加されたユーザー，17 ページ

ユーザーはディレクトリ統合が構成された後にサインインできない

問題 ユーザーはディレクトリ統合が構成された後にサインインできません。

考えられる原因 ユーザーの Active Directory アカウントに問題があります。

解決法 ユーザーがアカウントを持ち、有効になっているかどうかを、Active Directory サーバーで確認してください。

考えられる原因 ユーザーのメールアカウントは無効の可能性があります。

解決法 ユーザーが有効なメールアカウントを持っているかを確認してください。 承認されている形式は「abc@mydomain.com」です。

考えられる原因 ユーザーは CUCM ディレクトリに構成されていない可能性があります。

解決法 ユーザーが CUCM のユーザーリストにあるかを確認してください。 ユーザーは、Cisco WebEx Meetings Server データベースにまだインポートされていなくても、サインインできます。 LDAP 認証が有効でユーザーがサインインする時に、システムはメールアドレスがデータベースに存在するかを確認します（ローカルまたはリモートユーザー）。 ユーザーが存在する場合はそのユーザーについて、データベースの「*AD* ユーザー*ID*」のフィールドを確認します。 このフィールドはディレクトリ同期を実行した後に入力されます。 このフィールドが空欄の場合、システムは CUCM データベースにそのユーザーが存在するかを確認します。 CUCM データベースにユーザーが存在する場合は、「*AD* ユーザー *ID*」フィールドのユーザーレコードをアップデートして認証を続行します。 CUCMデータベースにユーザーが存在し、正しい資格情報を提供する限り、たとえ以前にディレクトリ統合を使用して同期されていなくても、認証は成功します。 最初のサインインの後、ユーザーレコードは Active Directory 同期ユーザーとして扱われます。

すべてのユーザーはディレクトリ統合の後にサインインできない

問題 すべてのユーザーはディレクトリ統合の後にサインインできません。

考えられる原因 ネットワークに問題のある可能性があります。

解決法 Cisco WebEx Meetings Server と CUCM または Active Directory の間にネットワーク接続の問題があるかを確認してください。

考えられる原因 CUCM AXL ユーザーネーム、および/またはパスワードが変更されています。

解決法 正しい CUCM AXL ユーザーネーム、および/またはパスワードを取得します。

SSO から LDAP 認証に切り替えた後にサインインできないユーザー

問題 ユーザーは、SSO から LDAP 認証に切り替えた後にサインインできません。

考えられる原因 SSO はユーザー ID を認証に使用し、LDAP はメールアドレスを使用します。

解決法 アカウントにサインインするにはメールアドレスを使用する必要があることを、ユーザーに通知してください。

SSOからLDAP Authenticationに切り替えた後は、一部またはすべてのユーザーはサインインすることができない

問題 SSOからLDAP Authenticationに切り替えた後は、一部またはすべてのユーザーはサインインすることができません。

考えられる原因 Cisco WebEx Meetings Serverの同期はまだ実行されていません。

解決法 影響を受けたユーザーがCisco WebEx Meetings Serverにすでに追加されたかどうかを確認してください。 もしそうでなければ、ユーザーはシステムにサインインできません。

解決法 管理サイトにサインインして、「ユーザー > ディレクトリ統合」を選択し、全アクティブユーザーをCUCM Active Directoryサーバーから Cisco WebEx Meetings Serverへインポートするための同期を実行します。 同期を実行した後に、ユーザーに対して変更について、およびユーザーがサインインするためにメールアドレスを使用する必要があることを通知してください。詳細については、『*Cisco WebEx Meetings Server* 管理ガイド』の「ディレクトリ統合の設定」を参照してください。

管理者はWebExサイトにサインインできない

問題 管理者はWebExサイトにサインインできません。

考えられる原因 管理者の資格情報に問題があります。

解決法 Active Directoryサーバーに管理者のアカウントをがあることを確認てください。 WebExサイトの資格情報は、Administratorサイトの資格情報とは異なります。

Cisco WebEx Meetings Serverに追加されたユーザーはサインインできない

問題 Cisco WebEx Meetings Serverに追加されたユーザーはサインインできません。

考えられる原因 ディレクトリ統合が構成され、LDAP認証が有効になりました。

解決法 Active Directoryサーバーにユーザーが構成され、ディレクトリ統合機能を使用するCisco WebEx Meetings Serverシステムと同期していることを確認してください。

Cisco WebEx Meetings Server にサインインする場合にユーザーアカウントを使用しない可能性がある

問題 Cisco WebEx Meetings Server にサインインする場合にユーザーアカウントを使用しない可能性があります。

考えられる原因 Jabber および他の Unified Communications にサインインするために使用する資格情報は、ディレクトリ統合を構成した後の WebEx site ID とは異なる可能性があります。 たとえば、LDAP 認証を有効にした後は、ユーザー ID がメールアドレスになります。

解決法 WebEx サイトにサインインするにはメールアドレスを使用する必要があることを、ユーザーに通知してください。

ユーザーを有効にすることはできない

問題 ユーザーを有効にすることはできません。

考えられる原因 ユーザーは最初に CUCM Active Directory 同期で有効化され、現在は無効化されています。

解決法 ユーザーが最初に CUCM Active Directory 同期で無効化された場合、Cisco WebEx Meetings Server のユーザー管理機能で無効化されたユーザーを有効化できません。 そのようなユーザーは、「ユーザーは LDAP で無効化されている」ことを示すアスタリスクで指定される必要があります。 Active Directory でユーザーを有効化し、CUCM Active Directory 同期を実行し、次にディレクトリ統合同期を実行する必要があります。

考えられる原因 ユーザーは Cisco WebEx Meetings Server のユーザー管理で無効化されました。 CUCM Active Directory サーバーでユーザーが有効化され、同期が実行されましたが、ユーザーはまだ無効化された状態です。

解決法 Cisco WebEx Meetings Server のユーザー管理機能でユーザーを有効にします。 管理サイトにサインインして、[ユーザー] を選択し、有効化するユーザーのチェックボックスを選択、次に [アクション] > [無効化] を選択します。

ユーザーステータスは、Active Directory サーバーで変更が行われた後、アップデートされない

問題 ユーザーステータスは、Active Directory サーバーで変更が行われた後、アップデートされません

考えられる原因 CUCM Active Directory 同期の後に、Cisco WebEx Meetings Server 同期が実行されるようにスケジュールされませんでした。 ユーザーステータスは、Active Directory 設定で構成された、ユーザーステータスに基づいた Cisco WebEx Meetings Server でアップデートされます。 たとえば、Active Directory サーバーからあるユーザーが削除される場合、CUCM はそのユーザーを「非アクティブ」に指定します。 Cisco WebEx Meetings Server が24時間以内に同期を実行しない場合、そのユーザーステータスは変更されません。

解決法 CUCM Active Directory 同期の後に、Cisco WebEx Meetings Server 同期が実行されるようにスケジュールされていることを確認してください。

同期後に表示されない Active Directory サーバーに追加されたユーザー

問題 Active Directory サーバーに追加されたユーザーは、Cisco WebEx Meetings Server の同期を実行した後にアクディブユーザーリストに表示されていません。

考えられる原因 Cisco WebEx Meetings Server 同期の前に、CUCM Active Directory 同期を実行しなかった可能性があります。 CUCMはActive Directory と直接通信しません。 ユーザーが追加された後に、ユーザーを Cisco WebEx Meetings Server に同期させる前に、CUCM を使用して Active Directory 同期を実行する必要があります。

解決法 CUCM Active Directory サーバー同期を実行するためには、CUCM 管理アカウントにサインインして、[システム] > [LDAP ディレクトリ] を選択し、次にトップメニューの [今からフル同期を実行する] ボタンを選択します。 すべての新しいアクディブユーザーは、次のディレクトリ統合同期の後に、Cisco WebEx Meetings Server にインポートされます。

第 5 章

災害復旧

このセクションでは、災害復旧に関するトラブルシューティングのトピックが含まれています。

- 2 データセンターシステムで災害復旧が行われた後に音声会議が機能しない，19 ページ

2 データセンターシステムで災害復旧が行われた後に音声会議が機能しない

問題 セキュリティが設定された電話会議システムで、2 データシステムの災害復旧が行われた後に音声会議が機能しません。

考えられる原因 CUCM SIP トランク構成を更新する必要があります。 災害復旧手順を実施する前に、アプリケーションポイントとロードバランスポイントの SIP トランクが X.509 SIP トランクセキュリティプロファイルで構成されます。 最初のデータセンターで、SIP トランクは、データセンターの X.509 SIP トランクセキュリティプロファイルで構成されます。 セカンダリデータセンターで、SIP トランクは、データセンターの X.509 SIP トランクセキュリティプロファイルで構成されます。 各 SIP トランクセキュリティプロファイルは、URL で示されます。 回復されたセカンダリデータセンターでの災害復旧の後で、最初のデータセンターの SIP トランクセキュリティプロファイル URL が割り当てられます。 これにより、音声会議機能が失敗します。 災害復旧を行う前に、両方のデータセンターに必要な構成について、下表を参照してください。

表 *1*：災害復旧前の最初のデータセンター構成

SIP トランク	SIP トランクセキュリティプロファイル: X.509 サブジェクト名
最初のデータセンターのロードバランスポイントの SIP トランク	最初のデータセンターのサイト URL（FQDN 形式）
最初のデータセンターのアプリケーションポイントの SIP トランク	最初のデータセンターのサイト URL（FQDN 形式）

表 *2*：災害復旧前のセカンダリデータセンター構成

SIP トランク	SIP トランクセキュリティプロファイル: X.509 サブジェクト名
セカンダリデータセンターのロードバランスポイントの SIP トランク	セカンダリデータセンターのサイト URL（FQDN 形式）
セカンダリデータセンターのアプリケーションポイントの SIP トランク	セカンダリデータセンターのサイト URL（FQDN 形式）

解決法 CUCM を起動し、X.509 Subject フィールドのセカンダリデータセンターの SIP トランクセキュリティプロファイルを最初のデータセンターの URL に変更します。 災害復旧後のセカンダリデータセンターに必要な構成について、下表を参照にしてください。 災害復旧の詳細については、『*Cisco WebEx Meetings Server* 管理ガイド』の「災害復旧機能の使用」セクションを参照してください。 CUCM の構成に関して詳しくは、『*Cisco WebEx Meetings Center* プランニングガイド』の「Cisco Unified Communications Manager （CUCM）の構成」を参照してください。

表 *3*：災害復旧後のセカンダリデータセンター構成

SIP トランク	SIP トランクセキュリティプロファイル: X.509 サブジェクト名
セカンダリデータセンターのロードバランスポイントの SIP トランク	最初のデータセンターのサイト URL（FQDN 形式）
セカンダリデータセンターのアプリケーションポイントの SIP トランク	最初のデータセンターのサイト URL（FQDN 形式）

第 6 章

アプリケーションのダウンロード

このセクションでは、Cisco WebEx 生産性向上ツール、Meetings アプリケーション、およびネットワーク録画プレーヤーなどのアプリケーションをダウンロードする方法についてのトラブルシューティングのトピックが含まれています。

- Firefox と Chrome ブラウザでは生産性ツールのダウンロードと自動サインインが利用できない，21 ページ
- 生産性向上ツールの使用による SSO サイトへのサインインが失敗する，22 ページ
- Java に問題があるため Cisco WebEx Meetings が起動に失敗する，22 ページ
- アプリケーションのインストール中にエラー 1316 を受け取った，23 ページ

FirefoxとChromeブラウザでは生産性ツールのダウンロードと自動サインインが利用できない

問題　ユーザーが Internet Explorer から WebEx 生産性向上ツールをダウンロードした場合、WebEx サイトの URL はWebEx Assistant アプリケーションにあらかじめ入力されているため、エンドユーザーのサインインのプロセスが簡単になります。 ただし、Mozilla Firefox や Google Chrome では、この機能は利用できません。

- **考えられる原因**　ユーザーが Internet Explorer を使用して WebEx 生産性向上ツールをダウンロードすると、WebEx Assistant は Internet Explorer ブラウザ キャッシュからブラウザのクッキーを読むことができます。 これは固有に WebEx サイトを識別し、サインイン画面に情報をあらかじめ入力してくれます。
- **考えられる原因**　ユーザーが Internet Explorer 以外のブラウザを使用して WebEx 生産性向上ツールをダウンロードした場合、これらのブラウザはクッキーを暗号化した形で保管し、WebEx Assistant のようなデスクチップ アプリケーションでアクセス可能にするため、WebEx Assistant ではクッキー情報が使用できません。

1 **解決法** ユーザーは**ダウンロード**ページから WebEx 生産性向上ツールのダウンロードを開始すると、 WebEx Assistant に手動でサインインする方法についてユーザーに与えられた明確な指示があります。

2 **解決法** 上記がユーザーの問題である場合は、エンドユーザーのデスクトップにサイレントインストーラをプッシュすることをお勧めします。 WebEx サイトの URL のサイレントインストールの一部としてインストールスイッチのいずれかを事前に取り込むことができます。 詳しくは、『*Cisco WebEx Meetings Server* プランニングガイド』を参照してください。

生産性向上ツールの使用による SSO サイトへのサインインが失敗する

問題 生産性向上ツールを使用して SSO が設定されているサイトにサインインしようとしますが、サインインの試行が失敗します。

考えられる原因 IdP のサインでは、Internet Explorer 6 をサポートしていない可能性があります。

解決法 レジストリに次を追加し、生産性ツールを使用してもう一度サインインを試みてください： 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

Java に問題があるため Cisco WebEx Meetings が起動に失敗する

問題 ユーザーは Cisco Any-Connect VPN Client を使用して社内イントラネットに接続中に、Windows 上で Cisco WebEx Meetings アプリケーションを起動するときに断続的な障害を経験します。 ユーザーが初めてミーティングに参加しようとしたときに、Cisco WebEx Meetings アプリケーションをダウンロードしてインストールしようとするときにのみ、この障害が発生します。 アプリケーションがユーザーの PC にインストールされると、この問題は発生しなくなります。

問題 この問題は、ユーザーが VPN をオンにしないでミーティングに参加しようとするときには発生しません（これは、WebEx サイトがパブリックアクセスに対して有効になっていることを想定します）。

考えられる原因 ユーザーが、Java の古いバージョンを使用しています。

解決法 エンドユーザーの Windows デスクトップを最新の Java バージョンにアップデートしてください。 これが機能しない場合、手動で [**ダウンロード**] ページからの Cisco WebEx Meetings アプ

リケーションをインストールするようにユーザーに通知することをお勧めします。 代わりにユーザーは、初めてミーティングに参加しようとしたときに Cisco WebEx Meetings アプリケーションをダウンロードすることができます。 回避策は、組織内のユーザーの PC が管理者権限を持っていることを想定しています。 管理者権限を持っていない場合は、**ダウンロード**ページで提供されているインストールファイルを使用して自分の PC に Cisco WebEx Meetings アプリケーションをプッシュすることができます。

アプリケーションのインストール中にエラー1316を受け取った

問題 アプリケーションのダウンロードのいずれかを（Cisco WebEx Meetings 、生産性ツール、またはネットワーク録画プレーヤー）をインストールすると、インストールプロセスが停止し、エラー 1316 を受信しています。

考えられる原因 現在インストールされているインストーラが別の名前の同じバージョンのアプリケーションをインストールしようとしています。

解決法 問題を修正するには、次のいずれかの操作を試みてください。

- **解決法** 現在お使いのシステム上に同じバージョンが含まれているインストーラを入手してください。ただし、その再インストールを試みる前に、エラーメッセージに表示される名前を変更してください。エラーメッセージに表示されているパスに変更されたインストーラをコピーします。

- **解決法** 既存のアプリケーションをアンインストールして再インストールします。

アプリケーションのインストール中にエラー **1316** を受け取った

第 7 章

メール

このセクションでは、メールに関するトラブルシューティングのトピックが含まれています。

- メールが管理者とユーザーによって受信されない，25 ページ
- TLS ベースの認証を持つシステムでの SMTP メールサーバーの問題，26 ページ

メールが管理者とユーザーによって受信されない

問題　メールは、管理者やユーザーによって受信されていません。

考えられる原因　使用中の SMTP ホスト名が正しく構成されていない可能性があります。

考えられる原因　SMTP サーバーがダウンしている可能性があります。

考えられる原因　SMTP サーバーのメール要求がブロックされる場合があります。

解決法　使用中の SMTP ホスト名が正しく設定されていることを確認してください。 それが正しく設定されていない場合は、システムをメンテナンスモードに切り替え、SMTP 情報を訂正し、変更内容を保存し、メンテナンスモードをオフにします。システム再起動後、ステータスが「UP」になっている必要があります。 詳細は、管理ガイドの「SMTP サーバーの設定」を参照してください。

解決法　SMTP サーバーのメール要求がブロックされているかどうかについては、ログを確認してください。 SMTP サーバーの問題を修正するか、別の SMTP サーバーを指定します。

解決法 [ユーザー]>[ユーザーにメール送信]の順に選択して、メールを主催者に送信することで、メールをテストできます。

TLS ベースの認証を持つシステムでの SMTP メールサーバーの問題

問題　SMTP メールサーバーが機能していない。

考えられる原因　TLS が有効で、自己署名証明書がシステムによって有効であるとして受け付けられません。

解決法　これは既知の制限です。 TLS が有効な状態で自己署名証明書を使用するように、メールサーバーを構成できません。

第 8 章

全般

このセクションには、一般的なトラブルシューティングのトピックが含まれています。

- テキストフィールドに丸いコーナーではなく四角いコーナーが表示される，27 ページ

テキストフィールドに丸いコーナーではなく四角いコーナーが表示される

問題　丸いコーナーではなく四角いコーナーでテキストフィールドを表示しています。

考えられる原因　ご使用の Microsoft Internet Explorer のバージョン設定が低すぎます。

解決法　標準モード（互換性ではない）であることと、Internet Explorer 10 に設定されていることを確認します。

テキストフィールドに丸いコーナーではなく四角いコーナーが表示される

第 9 章

インストールと展開

このセクションでは、インストールと展開の問題に関するトラブルシューティングのトピックが含まれています。

- システムでのフォワードプロキシの使用，29 ページ
- システムでのリバースプロキシの使用，31 ページ
- 自動展開が error.deploy_summary.353 で失敗する，31 ページ
- error.deploy_summary.363 で自動展開が失敗、および error.deploy_summary.365 で自動展開が失敗する，31 ページ
- 無効なパスフレーズ URL エラー，32 ページ
- エンドユーザーのダウンロードページが更新の完了後に壊れている，32 ページ
- 製品バージョンがサポートされていないため Cisco WebEx Meetings Server をインストールできない，32 ページ
- Microsoft Internet Explorer 8.0 での WebEx Meetings プラグインのインストール，33 ページ

システムでのフォワードプロキシの使用

当社は、（ユーザーのデスクトップ上で実行されている）クライアントソフトウェアとバックエンドシステムサーバーの間のフォワードプロキシなど、介在するネットワーク要素の使用は推奨していませんが、それらをシステムで使用することは禁じていません。 それぞれの介在するネットワーク要素はネットワーク遅延を導入する可能性をもっているため、そのような要素を最小限に抑えることをお勧めします。 これらの遅延は、WebEx ビデオ、コンピュータを使用した音声接続、および画面共有など、Cisco WebEx Meetings の遅延に影響する面に関して、ユーザーエクスペリエンスを損ないます。 介在する要素は、予見できない方法で、ネットワーキングパケットのそれぞれの内容に影響を及ぼす恐れがあり、これらの機能を損なう可能性があります。

エンドユーザーにこれらの問題が発生した場合、使用中のシステムから、介在するネットワーク要素を削除してから、問題が解決されたかどうかチェックすることを強くお勧めします。

（注） フォワードプロキシの使用は、サービスの質（QoS）の機能に支障をきたす場合があります。

パフォーマンスの考慮事項

プロキシは、ネットワークトラフィックを変更したり、システム内のデータの全体的なフローに遅延を加えないはずです。

- フォワードプロキシはパケットを処理に 10 ミリ秒未満の遅延があることが必要です。 フォワードプロキシが 10 秒未満でパケットを処理するパケットの内容をチェックするのが難しい場合があります。長い遅延は音声、ビデオ、およびユーザーのミーティングのエクスペリエンスのデータ共有品質にネガティブな影響を与える場合があります。また、より長い往復時間（RTT）のため、クライアントとサーバー間のスループットに影響を与える可能性があります。
- 仮想マシンとクライアントの間に複数のフォワードプロキシがある場合、総遅延をコントロールする必要があります。

機能性

- キャッシングメカニズムが（例えばCookieのキャッシュなど）フォワードプロキシで使用されている場合、それは使用中のシステムの機能を破壊することがあります。 これはフォワードプロキシのパフォーマンスに影響を与える恐れがありますが、このような状況で、キャッシュを無効にするようにお勧めします。
- ユーザーレベルの認証は、フォワードプロキシでオフにする必要があります。
- フォワードプロキシと Cisco WebEx Meetings Server システムとの間の接続がシステムの Internet Reverse Proxy（「内部」 ユーザー用）をバイパスする場合、フォワードプロキシではシステムがシステムの仮想マシン（それぞれが独自の https URL を持つ）間の https 接続をリダイレクトできるようにする必要があります。 このリダイレクトは、Cisco WebEx Meetings Server Internet Reverse Proxy がプロキシと内部仮想マシンの間に配置されている場合、フォワードプロキシからは参照できません。

サポートされるプロキシ

- HTTP
- SOCKS v4

（注） SOCKS v5 はサポートされません。

システムでのリバースプロキシの使用

この製品で提供されているインターネットリバースプロキシは、このシステムでしか使用できません。他のベンダーによって提供されたインターネットリバースプロキシまたはウェブロードバランサは、どのような方法においてもサポートされていません。この製品で提供されているインターネットのリバースプロキシは、インターネットからミーティングに参加する外部ユーザーからのリアルタイムのウェブ、音声、およびデータ共有トラフィックを取り扱うように最適化されています。

自動展開が error.deploy_summary.353 で失敗する

問題 ユーザーは、自動展開時に次のエラーを受け取ります。
エラー: error.deploy_summary.353 =仮想マシンを展開するために使用するイメージが壊れている可能性があります。OVA ファイルの新しいコピーを入手して、再度すべての仮想マシンを展開してください。

考えられる原因 以前ダウンロードした OVA が破損しています。

- **解決法** Cisco からダウンロードした OVA は正しいチェックサムが含まれているかどうかを確認します。

- **解決法** 新しい仮想マシンが展開されているデータストアが使用可能であり、任意のアプリケーションをアクティブに実行していないことを確認してください。

- **解決法** VMware vCenter に目に見えるストレージ警告がないことを確認してください。

error.deploy_summary.363 で自動展開が失敗、および error.deploy_summary.365 で自動展開が失敗する

問題 次の 2 つのエラーメッセージのうち、1 つを受け取ります。 error.deploy_summary.363 で自動展開が失敗、または error.deploy_summary.365 で自動展開が失敗する。

考えられる原因 選択した仮想マシンに展開できません。

解決法 [やり直す] を選択して展開を再実行してください。

無効なパスフレーズ URL エラー

問題　「無効なパスフレーズ」のメッセージが表示される場合、URL が誤って入力されたか、CWMS（プライマリまたはセカンダリ）管理仮想マシンが展開中に再起動、展開URLが変更されたために表示されます。

解決法　エラーが仮想マシンの再起動の結果によるものの場合、vCenter の管理仮想マシンを削除し、最初から展開を再起動する必要があります（管理仮想マシンの再展開を含む）。

解決法　展開中にその他の仮想マシンが接続された場合、それらの仮想マシンも削除する必要があります。

エンドユーザーのダウンロードページが更新の完了後に壊れている

問題　エンドユーザーがダウンロードリンクにアクセスすることができません。

考えられる原因　静的リソースはウェブページのパフォーマンスを向上させるためにキャッシュされます。 しかし、エンドユーザーが古いバージョンのウェブブラウザを使用している可能性があります。 JavaScript ファイルは、サーバーの代わりに、ローカルマシンからロードされた JavaScript ファイルの場所にキャッシュされる可能性があります。

解決法　ユーザーは、ブラウザのキャッシュをクリアして、ダウンロードページに再アクセスしてみてください。

製品バージョンがサポートされていないためCiscoWebEx Meetings Server をインストールできない

問題　仮想マシンに Cisco WebEx Meetings サーバーをインストールできません。

考えられる原因　ご使用のバージョンの VMware ESXi はサポートされていません。

解決法　VMware ESXi 5.0 Update 1、または 5.1 を使用しているか確認してください。 バージョン 4.x はサポートされていません。

Microsoft Internet Explorer 8.0 での WebEx Meetings プラグインのインストール

問題 Meetings クライアントのインストールを試行する際に、インストールが失敗したことを示すエラーメッセージが表示される。

考えられる原因 ソフトウェアのインストールを試行するコンピュータに管理者権限がない。

解決法 コンピュータに最新の Cisco WebEx Meetings Server がインストールされていることを確認してください。 コンピュータに Windows 管理者権限があるかを確認してください。 持っていない場合は、それがエラーメッセージとインストールの失敗を生じさせています。 可能な場合は、管理者権限を取得します。 [コントロールパネル]>[インターネットオプション]>[詳細設定]>[リセット] の順に選択することで、IE 8.0 のセキュリティ設定が工場出荷時のデフォルトに設定されていることを確認してください。 上記のどれもが問題解決に至らない場合は、Windows ログインスクリプトまたはそれに類似する方法で、MSI インストーラをエンドユーザーのデスクトップにプッシュする必要があります。 Meetings、生産性向上ツール、および他のアプリケーション用の MSI パッケージには、Cisco WebEx Meetings Server 管理サイトからアクセスできます。 [設定] > [ダウンロード] の順に選択します。 詳細については、『*Cisco WebEx Meetings Server* プランニングガイド』の「アプリケーションのダウンロードと複数展開」を参照してください。 上記のいずれの方法でも問題が解決されない場合は、Cisco TAC に連絡してください。

第 10 章

ライセンス数

- 高可用性フェールオーバー後に、システムが無料試用モードを起動する，35 ページ
- 無償トライアル警告メッセージが表示される，36 ページ
- ライセンス使用数が購入したライセンス数を超過している，36 ページ
- ライセンス使用数が購入したライセンス数を超過していて、システムが非アクティブ化された，36 ページ
- 無効なライセンスのメールの受信，36 ページ
- 無効なライセンスのメールを受信してシステムが非アクティブ化された，37 ページ
- Cisco WebEx Meetings Server から Cisco Enterprise License Manager（ELM）にアクセスできない，37 ページ
- 複数のブラウザウィンドウが開いている状態でライセンスインストールが失敗する，37 ページ
- ライセンス管理ボタンが無効になっている，38 ページ
- 期限切れライセンス警告メッセージ，38 ページ

高可用性フェールオーバー後に、システムが無料試用モードを起動する

問題　高可用性フェールオーバーの後に、システムが無料試用モードを起動し、Enterprise License Manager（ELM）への接続を復元するのに 180 日が提供される。

考えられる原因　ELM はプライマリシステムのみで実行されます。 フェールオーバー後に、高可用性システムが ELM に接続できません。

解決法　VMware vCenter を使用してプライマリシステムを再起動してください。 システムは再起動プロセス中に自動的に ELM に再接続するはずです。 再起動が完了しても ELM に接続できない場合は、さらなる支援を得るために、Cisco TAC にご連絡ください。

無償トライアル警告メッセージが表示される

問題 システムは管理サイトが無償トライアルモードで実行中であることを示しています。

考えられる原因 システムを展開した後、自動的に無償トライアルモードになります。

解決法 ライセンスをインストールして、無償トライアルモードを終了してください。 詳細については、オンラインヘルプの「ライセンスの管理」セクションおよび『管理ガイド』を参照してください。

ライセンス使用数が購入したライセンス数を超過している

問題 「ライセンス使用数を超過しました」のメールを受信した。

考えられる原因 ライセンス使用数が購入したライセンス数を超過している。

解決法 Cisco 販売担当者に連絡し、十分なライセンス数を購入して、使用数をインストールされているライセンス数以下にします。

ライセンス使用数が購入したライセンス数を超過していて、システムが非アクティブ化された

問題 ライセンス使用数の超過状態によりシステムが非アクティブ化されたことを示すメールを受信した。

考えられる原因 インストールされているライセンス数を 6 か月間以上超過しました。

解決法 Cisco 販売担当者に連絡し、十分なライセンス数を購入して、使用数をインストールされているライセンス数以下にします。

無効なライセンスのメールの受信

問題 システムが無効なライセンスで動作していることを示すメールを受信した。

考えられる原因 システムがライセンスサーバー（ELM）と通信できない。 システムが高可用性用に構成されていて、プライマリシステムがアクティブでなく、フェールオーバーシステムを使用している場合、システムはライセンスサーバーと通信できません。

解決法 VMware vCenter を使用してプライマリシステムを再起動してください。 システムは再起動プロセス中に自動的に ELM に再接続するはずです。 再起動が完了しても ELM に接続できない場合は、さらなる支援を得るために、Cisco TAC にご連絡ください。

無効なライセンスのメールを受信してシステムが非アクティブ化された

問題 6 か月間以上無効なライセンスで動作していたため、システムが非アクティブ化されたことを示すメールを受信した。

考えられる原因 システムがライセンスサーバー（ELM）と通信できない。 システムが高可用性用に構成されていて、プライマリシステムがアクティブでなく、フェールオーバーシステムを使用している場合、システムはライセンスサーバーと通信できません。

解決法 VMware vCenter を使用してプライマリシステムを再起動してください。 システムは再起動プロセス中に自動的に ELM に再接続するはずです。 再起動が完了しても ELM に接続できない場合は、さらなる支援を得るために、Cisco TAC にご連絡ください。

Cisco WebEx Meetings Server から Cisco Enterprise License Manager（ELM）にアクセスできない

問題 管理者は Cisco WebEx Meetings Server から ELM にアクセスできません。

考えられる原因 展開中に、管理 URL は「.infra」などのあまり一般的でないトップレベルドメインで構成されました。

解決法 「.com」などの一般的なトップレベルドメインタイプを使用してください。 これは既知の問題であり、今後の Cisco WebEx Meetings Server のリリースで対処されます。

複数のブラウザウィンドウが開いている状態でライセンスインストールが失敗する

問題 ライセンスのインストールが失敗する。

考えられる原因 管理サイトと ELM 管理ページが、両方とも同じ管理サイトの URL を共有している状態で、2 個の別々のブラウザウィンドウで開かれている。

解決法 [管理] タブが閉じられていることを確認して、再び [インストール] ボタンをクリックします。 管理サイトにサインインします。 [システム] を選択して、[ライセンス] セクションの [詳細]

を選択します。 [ライセンス管理] を選択して、ELM ページを開きます。 [**ユーザーライセンス**] ページを表示している元のブラウザウィンドウを閉じます。 ELM ページで [ライセンスファールのインストール] を選択して、ライセンスインストールを続行してください。 詳細については、『*Cisco WebEx Meetings Server* 管理ガイド』の「ライセンス管理」を参照してください。

ライセンス管理ボタンが無効になっている

問題 ライセンス管理ボタンが**ユーザーライセンス**ページで無効になっています。

考えられる原因 高可用性の環境で、管理サイトがセカンダリ仮想マシンで実行されています。

解決法 管理サイトがセカンダリ仮想マシンで実行されている原因を判別します。 プライマリシステムを修正して、VMware vCenter から再起動してください。 システムは再起動後に正常に機能するはずです。

期限切れライセンス警告メッセージ

問題 期限切れライセンス警告メッセージ

考えられる原因 システムのバージョンとライセンスバージョンが一致していません。

解決法 最新のライセンスバージョンがインストールされていることを確認してください。

第 11 章

メンテナンスモード

このセクションでは、保守モードの問題に関するトラブルシューティングのトピックが含まれています。

- メンテナンスモードをオフにした後、再起動メッセージが消えない，39 ページ
- メンテナンスモードをオンまたはオフの要求が拒否された，39 ページ

メンテナンスモードをオフにした後、再起動メッセージが消えない

問題　メンテナンスモードをオフにした後、再起動メッセージが消えません。 使用中のブラウザは、管理のサインインページにリダイレクトされません。

考えられる原因　これは既知の問題ですが、原因は定義されていません。

解決法　手動でサインインページに到達するために管理サイトの URL を入力してください。

メンテナンスモードをオンまたはオフの要求が拒否された

問題　メンテナンスモードをオンまたはオフにする要求が拒否されました。

考えられる原因　[メンテナンスモードをオンにする] または[メンテナンスモードをオフにする] ボタンを速めに選択しました。

解決法　数秒待ってから、[メンテナンスモードをオンにする] または [メンテナンスモードをオフにする] を選択します。

考えられる原因 システム変更がすでに行われています（たとえば、高可用性を追加または削除）。

解決法 30分待ってから、[メンテナンスモードをオンにする] または [メンテナンスモードをオフにする] を選択します。

第 12 章

録画

このセクションでは、録画の問題に関するトラブルシューティングのトピックが含まれています。

- Java のバージョンがサポートされていないため、ミーティングを開始あるいは参加できない、録画を参照できない，41 ページ
- 主催者の録画ページにミーティング録画がない，42 ページ
- [録画] ボタンがサーバー接続エラーを生成する，42 ページ
- ストレージサーバーを追加できない，42 ページ
- ミーティングの録画が主催者に対して表示されない，43 ページ
- [録画] ボタンがグレー表示されている，43 ページ
- 録画パネルがエラーを生成する，44 ページ
- 録画が [録画] ページには表示されない，44 ページ

Java のバージョンがサポートされていないため、ミーティングを開始あるいは参加できない、録画を参照できない

問題 ユーザーはミーティングを開始したり、ミーティングに参加したり、または録画を再生したりできません。

考えられる原因 ユーザーは、サポートされていないバージョンの Java を使用しています。

解決法 Microsoft Internet Explorer を使用している場合、ActiveX を有効にするか、1.6.034 または 1.7.06 以上の Java をインストールします。Mozilla Firefox または Google Chrome を使用している場合、1.6.034 または 1.7.06 以上の Java をインストールするか、手動で Cisco WebEx Meetings または

ネットワーク録画プレーヤークライアントをダウンロードし再インストールします。 次にミーティングを開始したり、ミーティングに参加したり、または録画を再生してみます。

主催者の録画ページにミーティング録画がない

問題 主催者がミーティングで録画を可能にしても、ミーティングは、どの主催者ユーザーの [**録画**] ページにも記載されていません。

考えられる原因 Cisco WebEx Meetings Server がストレージサーバーの設定ページ（管理サイトで [システム] > [サーバー] > [ストレージサーバー] を選択します）でポイントしている特定のマウントポイントのストレージサーバーに権限の問題がある恐れがあります。

解決法 これは既知の問題です。

[録画] ボタンがサーバー接続エラーを生成する

問題 ミーティングの主催者がミーティングルームの中の [録画] ボタンをクリックしようとすると、ミーティングクライアントには、録画サーバーに接続できないことを示すエラーがポップアップ表示されます。

考えられる原因 Cisco WebEx Meetings Server Tomcat ユーザーはマウントポイントに書き込むことはできません。

解決法 ストレージサーバーが Linux OS で実行している場合、`chmod R 777 <mount-point-directory>` を使用して、NAS マウントポイントの権限を `777` に更新します。 その後再び Cisco WebEx Meetings Server に NAS サーバーをアタッチします。

ストレージサーバーを追加できない

問題 ストレージサーバーを追加することはできません。

考えられる原因 Cisco WebEx Meetings Server Tomcat ユーザーはマウントポイントに書き込むことはできません。

解決法 ストレージサーバーが Linux OS で実行している場合、`chmod R 777 <mount-point-directory>` を使用して、NAS マウントポイントの権限を `777` に更新します。 その後再び Cisco WebEx Meetings Server に NAS サーバーをアタッチします。

ミーティングの録画が主催者に対して表示されない

問題 録画されたミーティングが終わってから10分以上たたないと、ミーティングの主催者は[**録画**]ページでミーティング録画を確認できません。

考えられる原因 NBR WSSは、ストレージサーバーへのファイルの読み取り/書き込みする権限を持っていません。

解決法 Linuxのストレージサーバーを使用している場合は、次のコマンドを入力します。`chmon-R 777`マウントポイントディレクトリ。[**録画**]ページで生成されていなかったミーティング録画を復元したい場合は、TACに連絡してください。

[録画] ボタンがグレー表示されている

問題 [録画] ボタンがグレー表示されているので、ミーティング主催者は、ミーティングを録画することはできません。

考えられる原因 NASがCisco WebEx Meetings Serverに接続されていません。

解決法 [システム]>[サーバー]、[ストレージサーバーの追加] のリンクを選択して、NFSサーバーとマウントポイントを指定し、管理サイトにログインしてください。 たとえば、170.70.80.90:/サーバーのマウントポイントのパス。

考えられる原因 録画がCisco WebEx Meetings Serverで有効になっていません。

解決法 管理サイトにサインインし、[設定]>[ミーティング] を選択し、参加者の権限の下に [録画] チェックボックスをオンにします。

考えられる原因 管理サイトの[**警告**]ページで示されているように、お使いのストレージサーバーの使用率が限界に達しています。

解決法 NAS上のストレージ容量は、[**警告**]ページで監視されていることを確認します。 管理サイトにサインインし、[ダッシュボード]>[警告] を選択し、[編集] リンクを選択し、[ストレージ] オプションをチェックして、ダッシュボードの[**警告の編集**]ページにあるストレージ制限のスライダをドラッグして、[保存] を選択します。 また、ストレージサーバーでより多くのスペースを作成するために、ストレージサーバーのマウントポイントからファイルを削除することができます。

考えられる原因 お使いのストレージサーバーが停止されているか、またはNAS上のNFSサービスが停止されるか、再起動され、Cisco WebEx Meetings Serverがマウントポイントにアクセスできないようにします。

解決法 管理サイトにサインインして、[システム]>[サーバー]>[ストレージサーバー] を選択して、NASを再設定してください。

録画パネルがエラーを生成する

問題 ミーティング録画はしばらくの間、進行中になるとその後で、レコーダーパネルにエラーが表示されます。 パネルの上にマウスを置くと、それは、音声やビデオのエラーを示します。

考えられる原因 Cisco WebEx Meetings Server Tomcat ユーザーはマウントポイントに書き込むことはできません。

解決法 マウントポイントにアクセスできると、その Cisco WebEx Meetings Server がそれに書き込みができることを確認します。 ストレージサーバーを追加することはできません。

録画が [録画] ページには表示されない

問題 主催者がミーティングに記録を有効にしているにもかかわらず、任意の主催者ユーザーの録画が [**録画**] ページに表示されません。

考えられる原因 使用中のシステムがポイントしている特定のマウントポイントのストレージサーバーの権限に問題があります。

解決法 使用中の管理サイトにサインインして、[システム] > [サーバー] > [ストレージサーバーの構成] を選択します。 権限が正しく設定されていることを確認してください。

第 13 章

サーバー

このセクションでは、メールおよびストレージサーバーに関するトラブルシューティングのトピックが含まれています。

- 管理者のメールにアンダースコア文字が使用されると SMTP の送信が失敗する，45 ページ
- 外部サーバー接続の問題，45 ページ
- 仮想マシンで NTP- プロビジョニング時間が同期されない，46 ページ
- ストレージサーバーがシステムまたは録画をバックアップしない，46 ページ

管理者のメールにアンダースコア文字が使用されると SMTP の送信が失敗する

問題 ユーザーは管理者にメールを送信し、メールが配信不能として返されます。

考えられる原因 アンダースコア文字は、メールアドレスではサポートされていません。

解決法 管理者にメールを送信する場合、アンダースコアまたはその他のサポートされていない文字を使用しないでください。

外部サーバー接続の問題

問題 管理者とユーザーは、システムからのメールを受信しません。

考えられる原因 使用中のシステムがポイントしている特定のマウントポイントのストレージサーバーに権限の問題がある恐れがあります（管理サイトにサインインして [システム] > [サーバー] > [ストレージサーバー] を選択します）。

1 **解決法** 当該の Cisco WebEx Meetings Server からの「**sendmail**」の要求がブロックされていないことを確認してください。

2 **解決法** システムをメンテナンスモードに切り替えて、管理者のウェブ上の SMTP 情報を修正します。 変更内容を保存して、 メンテナンスモードからシステムを切り替えてください。 システムが再起動が完了すると、ステータスに「UP」と示されているはずです。

3 **解決法** SMTP サーバーの問題を修正するか、またはシステムで正常に動作させるために別の SMTP サーバーを指定します。

仮想マシンでNTP-プロビジョニング時間が同期されない

問題 NTP アラートは、ユーザーがログインした直後にページの上部に表示されます。 それぞれの仮想マシン上で NTP プロビジョニングされる回数は、3 分以上同期が取られていません。

考えられる原因 それぞれの仮想マシン上で NTP プロビジョニングされる回数は、3 分以上同期が取られていません。

1 **解決法** 回数が同期された後にメッセージがクリアされているかどうかを確認することを待機します。

2 **解決法** ESXi ホストが正確な DNS 情報で構成されていて、NTP ホストに到達可能であることを確認してください。 詳細については、Vmware vSphere ドキュメントを参照してください。

ストレージサーバーがシステムまたは録画をバックアップしない

問題 ストレージサーバーはシステムおよびミーティングの録画をバックアップしていません。

考えられる原因 ストレージサーバーがシステムの仮想マシンと接続できません。

解決法 Vmware vSphere を使用してファイアウォールの設定を構成します。 詳細については、『*Cisco WebEx Meetings Server* プランニングガイド』の「展開のために必要なネットワークの変更」を参照してください。

考えられる原因 ストレージサーバーがダウン。 サーバーへの接続性がありません。

解決法 ストレージサーバーは Cisco WebEx Meetings Server の外部からアクセス可能であることを確認します。ストレージサーバーの電源がオンになっていることを確認します。ストレージサーバーへのネットワーク接続を確認します。 Cisco WebEx Meetings Server 以外のマシンからのマウント/アクセスが可能であるかどうかを確認します。ストレージサーバーが満杯でないことを確認します。

第 14 章

サインインとミーティングの問題

このセクションでは、サインインとミーティングの問題に関するトラブルシューティングのトピックが含まれています。

- アカウント有効化の失敗，48 ページ
- Microsoft Internet Explorer からのクッキーのインポート後に自動ログインの問題が生じる，48 ページ
- ブラウザ互換性問題，49 ページ
- WebEx サイトまたは管理サイトに接続できない，49 ページ
- Java のバージョンがサポートされていないため、ミーティングを開始あるいは参加できない、録画を参照できない，49 ページ
- 転送されたミーティングへの招待がアップグレード後に機能しない，50 ページ
- アプリケーションまたはデスクトップ共有が使用されるとグラフィックスの品質が低下する，50 ページ
- [主催者より早く参加] ミーティングが [ミーティング] ページで表示されない，50 ページ
- [主催者より早く参加] のミーティング状況が間違っている，51 ページ
- Java に問題があるため Cisco WebEx Meetings が起動に失敗する，51 ページ
- 最大のミーティング容量を超えた，52 ページ
- ミーティングに問題があることを通知するメールを受信した，52 ページ
- ミーティングの参加者が自分の携帯電話にダイヤルアウトすることができない，52 ページ
- ミーティングの傾向データは 1 日と 1 週間のチャートで 1 時間後が表示される，53 ページ
- 非アクティブな ActiveTouch 一般プラグインコンテナにより、Mozilla Firefox と Google Chrome でのミーティング起動の問題，53 ページ
- ミーティングの開始または参加のときに「しばらくお待ちください」ページで止まる，54 ページ

- ユーザーは WebEx Assistant でミーティングをスケジュールできない，54 ページ
- ユーザーがミーティングを主催または出席することができない，54 ページ
- ユーザーはパーソナル会議ミーティングにダイヤルインできません，55 ページ
- ミーティングを開始できない，55 ページ
- URL が大文字と小文字が混在した状態で入力された，56 ページ
- ユーザーが製品にアクセスできない，56 ページ
- ユーザーが音声会議からドロップされる，56 ページ
- ミーティングが特定の時刻に終了したときに WBX * INPROGRESSMEETING 表がデータを録画しない，57 ページ

アカウント有効化の失敗

問題 管理者またはユーザーが、アカウントがアクティブ化されたという通知を受信したが、アカウントにサインインすることができない

考えられる原因 アカウントのアクティブ化期間が切れた。 アカウントがアクティブ化された後に、アカウントが非アクティブ化される前にサインインする期間が、管理者には2日間、エンドユーザーには3日間与えられます。

解決法 サインインページに移動し、[パスワードをお忘れですか?] リンクを選択して、アカウントをリセットします。 パスワードのリセットのメールを受信したら、手順に従ってパスワードをリセットし、アカウントにサインインします。

Microsoft Internet Explorer からのクッキーのインポート後に自動ログインの問題が生じる

問題 Microsoft Internet Explorer で Cisco WebEx Meetings Server にサインインした後に、ユーザーが「自分の情報を記憶する」オプションにチェックを付けます。 ユーザーが次に Mozilla Firefox をインストールして Internet Explorer からすべてのクッキーをインポートすると、それはユーザーが手動でサインアウトしても、Firefox を起動させるたびに自動的にサインインさせられる原因となります。 管理者が管理サイトの認証キーを変更する場合、または新しいバージョンにアップグレードする場合、それはユーザーが前回 Cisco WebEx Meetings Server にサインインしたときに「自分の情報を記憶する」をチェックした場合でも、Firefox を起動させるたびにサイトから必ずサインアウトさせられる原因となります。

考えられる原因 Firefox は Internet Explorer からクッキーをインポートする際に、クッキードメイン名の前に「.」を追加します。

解決法 ユーザーに Firefox クッキーを手動で消去させてください。

ブラウザ互換性問題

問題 この製品と互換性があるとリストされている Internet Explorer のブラウザをお使いですが、お使いのブラウザには互換性がないと書かれたメッセージを受信します。

考えられる原因 お使いのシステムのグループポリシー設定が、ブラウザに Internet Explorer 8ではなく Internet Explorer 6であると通知させている原因となっています。

解決法 Service Pack 3 の入った Windows XP で Internet Explorer 8をお使いの場合、非互換性のメッセージは間違いであり無視して大丈夫です。 互換設定を変更すると、システムがこのメッセージを送信することを防ぐことができます。 nternet Explorer 8 で、ツール>互換表示設定を選択します。 それ互換表示に追加したウェブサイトのリストに使用中の Cisco WebEx Meetings Server のドメイン名がある場合はそれを削除します。

WebEx サイトまたは管理サイトに接続できない

問題 SSL 3.0 を必要とするブラウザを使用して、WebEx サイトまたは管理サイトに接続できません。

考えられる原因 SSL 3.0 をブロックする FIPS が有効になっています。

解決法 FIPS を無効にします。

Java のバージョンがサポートされていないため、ミーティングを開始あるいは参加できない、録画を参照できない

問題 ユーザーはミーティングを開始したり、ミーティングに参加したり、または録画を再生したりできません。

考えられる原因 ユーザーは、サポートされていないバージョンの Java を使用しています。

解決法 Microsoft Internet Explorer を使用している場合、ActiveX を有効にするか、1.6.034 または 1.7.06 以上の Java をインストールします。Mozilla Firefox または Google Chrome を使用している場合、1.6.034 または 1.7.06 以上の Java をインストールするか、手動で Cisco WebEx Meetings またはネットワーク録画プレーヤークライアントをダウンロードし再インストールします。 次にミーティングを開始したり、ミーティングに参加したり、または録画を再生してみます。

転送されたミーティングへの招待がアップグレード後に機能しない

問題 ユーザーがミーティングをスケジュールして、他の参加者に招待を転送します。参加者は、転送されたメールを使用して最初はミーティングに出席できますが、システムのアップグレード後に参加者がミーティングへの出席を試行すると、「このミーティングは存在しないか、すでに終了しました」というエラーメッセージが表示されます。

考えられる原因 アップグレードの手順は、ミーティングを無効にします。

解決法 システムアップグレードの実行後に、ユーザーにすべてのミーティングを再スケジュールする必要があると通知してください。 必要に応じて、ミーティングのメールを転送してください。

アプリケーションまたはデスクトップ共有が使用されるとグラフィックスの品質が低下する

問題 アプリケーション共有やデスクトップ共有機能を使用すると、グラフィックスの品質が低下します。

考えられる原因 システムがアプリケーション共有またはデスクトップ共有機能を使用するとき、Cisco WebEx Meetings Server は Aero モードや Clear-True Type など、自動的に特定のグラフィックス設定が無効になります。

解決法 この機能は意図したとおりに機能しています。 アプリケーション共有またはデスクトップ共有機能の使用を停止すると、Cisco WebEx Meetings Server はこれらの機能を使用する間に無効になった任意のグラフィックス設定が有効になります。

[主催者より早く参加]ミーティングが[ミーティング]ページで表示されない

問題 [主催者より早く参加] オプションが有効で設定されたミーティングが [ミーティング] ページに表示されません。

考えられる原因 主催者以外のユーザーがミーティングに参加してから、主催者が参加する前に離れました。 [ダッシュボード] や [ミーティングの傾向] ページで、このミーティングが参加者なしとして表示されます。

解決法 これは既知の問題です。 主催者以外のミーティング参加者がミーティングに出席し、その後、主催者が参加する前に出た場合、ミーティングはミーティングページに録画されません。

[主催者より早く参加] のミーティング状況が間違っている

問題 ミーティングに対して、JMBH（参加者が主催者より先にミーティングに参加することを許可する）とJTBH（参加者が主催者より先に電話会議に参加することを許可する）が有効化されました。 ミーティング参加者は電話を介してのみミーティングに参加していますが、[開始] ボタンがまだ [**ミーティング**] ページに表示されたままになっています。

解決法 これは既知の問題です。 システムは、主催者がウェブクライアントでミーティングを開始させるまで待機中か、音声のみでミーティングに参加するために電話を未だ使用しています。

Java に問題があるため Cisco WebEx Meetings が起動に失敗する

問題 ユーザーはCisco Any-Connect VPN Clientを使用して社内イントラネットに接続中に、Windows上で Cisco WebEx Meetings アプリケーションを起動するときに断続的な障害を経験します。 ユーザーが初めてミーティングに参加しようとしたときに、Cisco WebEx Meetings アプリケーションをダウンロードしてインストールしようとするときにのみ、この障害が発生します。 アプリケーションがユーザーの PC にインストールされると、この問題は発生しなくなります。

問題 この問題は、ユーザーが VPN をオンにしないでミーティングに参加しようとするときには発生しません（これは、WebEx サイトがパブリックアクセスに対して有効になっていることを想定します）。

考えられる原因 ユーザーが、Java の古いバージョンを使用しています。

解決法 エンドユーザーの Windows デスクトップを最新の Java バージョンにアップデートしてください。 これが機能しない場合、手動で [**ダウンロード**] ページからの Cisco WebEx Meetings アプリケーションをインストールするようにユーザーに通知することをお勧めします。 代わりにユーザーは、初めてミーティングに参加しようとしたときに Cisco WebEx Meetings アプリケーションをダウンロードすることができます。 回避策は、組織内のユーザーの PC が管理者権限を持っていることを想定しています。 管理者権限を持っていない場合は、**ダウンロード**ページで提供されているインストールファイルを使用して自分の PC に Cisco WebEx Meetings アプリケーションをプッシュすることができます。

最大のミーティング容量を超えた

問題:

WebEx ミーティングに参加しようとすると、以下のエラーメッセージが表示されます。

同時ユーザーの数がシステムの制限に達したため、ミーティングに参加できません。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。

考えられる原因：

このエラーメッセージは、参加者がミーティングに参加しようとし、システムによりサポートされる同時ユーザーの最大数を超えると、表示されます。

対処方法:

WebEx ミーティングの音声の部分には同時ユーザーの数に制限がありません。 最大の数の同時ユーザーが WebEx ミーティングに参加すると、残りのユーザーはミーティングにダイヤルインして、リスンします。 しかし、サポートされたユーザーの最大数を超えると、パフォーマンスの問題が生じる場合があります。

ミーティングに問題があることを通知するメールを受信した

問題　ミーティングの問題があること通知するメールを受け取りました。

考えられる原因　ユーザーの環境に遅延およびジッターの問題がある可能性があります。 ユーザー（仮想プライベートネットワーク（VPN）を通してミーティングに出席しているユーザーを含む）にネットワーク帯域幅の制約がある可能性があります。

解決法　管理サイトにサインインして[ダッシュボード]を選択し、ミーティンググラフを選択して[**ミーティングトレンド**]ページを確認します。 ミーティング警告が発生した日付と時刻に行われたミーティングを確認します。 状態の良いあるいは悪いミーティングを探します。 ミーティングの議題、主催者、および問題のメモを取り、主催者に連絡してミーティングに関する問題が何であったのかを判別します。

ミーティングの参加者が自分の携帯電話にダイヤルアウトすることができない

問題　ミーティングの参加者は自分の携帯電話にダイヤルアウトすることができません。「接続に失敗しました」エラーが表示されます。

考えられる原因 使用中の CUCM の設定が誤って構成されています。

解決法 音声ページの CUCM 設定を確認してください。 管理サイトにサインインして [設定] > [音声] > [CUCM] の順に選択します。 正しい IP アドレス、トランス ポート、および ポート設定を構成していることを確認してください。

ミーティングの傾向データは 1 日と 1 週間のチャートで 1 時間後が表示される

問題 [**ミーティングの傾向**] ページで、1 時間、1 日のグラフのデータは 1-6 月のチャートで示されているよりも 1 時間遅れています。

考えられる原因 1 日および 1 週間のミーティングトレンドグラフ、未来（予定）ミーティングデータを、4時間ごとに計算されます。ミーティングをスケジュールする場合、ミーティング情報は 4 時間の間にピックアップされます。

解決法 これは既知の問題です。 ほとんどのスケジュールされたミーティングでは、定期的であり、それがシステムのパフォーマンスに影響を与える可能性があるため、頻繁に情報を計算する必要はありません。

非アクティブな ActiveTouch 一般プラグインコンテナにより、Mozilla Firefox と Google Chrome でのミーティング起動の問題

問題 ユーザーが Mozilla Firefox または Google Chrome を使用してミーティングの起動を試行するが、次のエラーメッセージが表示される：「ミーティングの起動中に問題が発生しました。 ウェブブラウザを再起動して再試行するか、別のウェブブラウザを使用してミーティングに参加してください。 問題が継続する場合は、システム管理者に連絡してください。」 ブラウザがループにはまり、ミーティングセンターの読み込みに失敗します。

考えられる原因 ユーザーがブラウザで ActiveTouch 一般プラグインコンテナを無効化した。

解決法 Mozilla Firefox では、ユーザーに [ツール] > [アドオン] > [プラグイン] の順に選択させて、[ActiveTouch一般プラグインコンテナ] を有効にさせ、ブラウザを再起動させて、ミーティングへの参加を再試行させてください。 Google Chrome では、ユーザーに「chrome://plugins」の URL に移動させ、[ActiveTouch 一般プラグインコンテナ] を有効にさせて、ブラウザを再起動させ、ミーティングへの参加を再試行させてください。

ミーティングの開始または参加のときに「しばらくお待ちください」ページで止まる

問題 ユーザーはミーティングの開始または参加のときに、「しばらくお待ちください...」ページで止まる。

考えられる原因 Mozilla Firefox 18 を使用していて、Firefox は Java が潜在的なセキュリティ問題であると認識し、それを非アクティブ化するようにユーザーに対してプロンプトを表示する。 ユーザーは「このサイトでは絶対にプラグインをアクティブにしない」を選択する。 これは Java の非アクティブ化をもたらし、ユーザーが Java でミーティングを開始または参加する能力を無効にします。

解決法 Java のセキュリティ問題があると考えられる場合は、次のページにリストされている 2 つの方法のいずれかで、ユーザーにミーティングを開始、またはミーティングに参加させてください。 ミーティングアプリケーションをインストールしてミーティングを再び開始するか、ミーティングに参加するか、または [一時的にアプリケーションを実行] を選択して、ミーティングを開始するか、ミーティングに参加します。 Java のセキュリティ問題がないと思われる場合は、ユーザーにクッキーを消去させ、[このサイトでは常にプラグインをアクティブにする] を選択させて、Java を使用してミーティングを開始させるか、ミーティングに参加させてください。

ユーザーは WebEx Assistant でミーティングをスケジュールできない

問題 ユーザーが WebEx 生産性向上ツールをダウンロードしましたが、WebEx Assistant ではミーティングをスケジュールできません。

考えられる原因 ユーザーはMicrosoft Outlook で構成された複数のアカウントを持っている可能性があります。

解決法 余分なアカウントを削除するようにユーザーに指示し、ユーザーの Cisco WebEx プロファイルに一致する Microsoft Outlook のアカウント一つを維持します。

ユーザーがミーティングを主催または出席することができない

問題 ユーザーがミーティングを主催または出席することができません。

考えられる原因 ユーザーは、PC の使用権限を制限されています。

解決法 ご使用のシステムを設定して、手動で、Cisco WebEx Meetings および生産性向上ツールをユーザーのデスクトップにプッシュします。[設定]>[ダウンロード]の順に選択し、[手動でCisco WebEx Meetings および生産性ツールをユーザーのデスクトップにプッシュする]オプションを選択します。 詳細については、ダウンロードの設定を参照してください。

ユーザーはパーソナル会議ミーティングにダイヤルインできません

問題 インポートされたユーザーはパーソナル会議ミーティングにダイヤルインできません。

考えられる原因 管理サイトは、すべてのインポートされたユーザー情報の処理を完了することはできません。システム内でユーザーのステータスがアクティブになるまでに数分かかります。

解決法 管理サイトの[**ユーザー**]のページで、インポートされたユーザーにアクティブステータスがあることを確認してください。 ステータスがアクティブの場合は、5 分後に再試行することをユーザーに要求してください。 ユーザーが 5 分間待った後にパーソナル会議ミーティングにダイヤルインできない場合は、ウェブサーバーを再起動してください。 さらに 5 分間待ってから再試行するようユーザーに要求してください。

考えられる原因 非アクティブユーザーは現在アクティブユーザーです。

解決法 [ユーザー]ページのユーザーの[**アクティブ**]チェックボックスをを選択する場合は、ユーザーがパーソナル会議ミーティングにダイヤルインするまでに、少なくとも 5 分間待機する必要があります。 ユーザーが 5 分間待った後にパーソナル会議ミーティングにダイヤルインできない場合は、ウェブサーバーを再起動してください。 さらに 5 分間待ってから再試行するようユーザーに要求してください。

考えられる原因 ユーザーのパーソナル会議アカウントは無効化されました。

解決法 ユーザーがシステムで無効化されている場合は、そのユーザーに関連付けられたパーソナル会議アカウントも自動的に無効化されます。 ユーザーが無効になる前にパーソナル会議ミーティングをスケジュールした場合、参加者のアクセスコードが無効であると見なされるため、招待者はミーティングに参加できません。

ミーティングを開始できない

問題 ミーティングを開始できません。

考えられる原因 ネットワークポートが正しく設定されていません。

解決法 ファイヤーウォールまたはロードバランシングソリューションが、リクエストを正しいポートにリダイレクトし、ユーザーが正常にミーティングをホストして参加できるよう徹底してください。

URL が大文字と小文字が混在した状態で入力された

問題 サイト URL または管理 URL が大文字と小文字が混在した状態で入力された。

考えられる原因 ブラウザは必ず URL を小文字でバックエンドに送信するため、それは大文字と小文字の区別により、不一致を生じさせます。

解決法 サイト URL または管理 URL は小文字で入力する必要があります。

ユーザーが製品にアクセスできない

問題 TLS は接続できません。 スニッフィングパケットをチェックするとき、それは、CUCMは CUCM と Cisco WebEx Meetings Server TLS ハンドシェイク時に Cisco WebEx Meetings のサーバーに「サポートされない証明書」を送信し表示されます。

考えられる原因 Windows 7 32 ビットおよび IE 8 環境下では、ローカルセキュリティ設定に、次のオプションがあります。 暗号化、ハッシュ、有効署名のための FIPS 準拠アルゴリズムを使用します。 オプションのパス： gpedit.msc | コンピュータ設定 | Windows 設定 | セキュリティ設定 | ローカルポリシー | セキュリティオプション

解決法 IE の詳細設定で TLSv1.0 オプションが無効になっている場合、ユーザーはローカルポリシーを有効にする必要があります。 ローカルポリシーを有効にした後、TLSv1.0 がオフになると、IE 8 が動作するようになります。

ユーザーが音声会議からドロップされる

問題 ユーザーが音声会議からドロップされます。

考えられる原因 ユーザーは、ネットワーク接続速度（数 KB /秒）が低くなっています。

解決法 音声会議に接続する機能を復元するためには、100 キロバイト/秒以上のネットワーク接続の速度を取得してください。

ミーティングが特定の時刻に終了したときに WBX * INPROGRESSMEETING 表がデータを録画しない

問題 WebEx ミーティングは、5 分の統計では 18:45、1 時間の統計では 19:00、毎日の統計では 9/27 00:00 などの統計タイムスタンプで終了する場合、対応する WBX * INPROGRESSMEETING テーブルは毎日の統計プロセスが通常キャプチャする時間中のデータをキャプチャしません。

考えられる原因 DB 統計ジョブは、DB トリガジョブよりも低速で実行されるため、処理データには5分の遅延が発生します。

解決法 現在の回避策はありません。 この問題は、製品の改訂版で修正される予定です。

ミーティングが特定の時刻に終了したときに **WBX * INPROGRESSMEETING** 表がデータを録画しない

第 15 章

シングルサインオン

この項では、シングルサインオン（SSO）の問題に関するトラブルシューティングのトピックが含まれています。

- SSO が災害復旧操作の完了後に失敗，59 ページ
- SSO プロトコルエラー，60 ページ
- SSO リダイレクトに失敗した，60 ページ
- SSO エラーコード，62 ページ

SSO が災害復旧操作の完了後に失敗

問題 ユーザーは災害復旧操作を完了したときに、SSO は有効期限が切れた証明書が原因で失敗します。

考えられる原因 アプリケーションがインストールされる前に、既存の SSO 証明書がインストールされていました。

解決法 災害復旧操作を完了した後に SSO 証明書を再インストールします。 災害復旧システムに復元を実行した後、管理サイトにログインし、[設定] > [セキュリティ] >[証明書] > [SSL 証明書] > [CSR を生成] を選択します。 [その他のオプション] で、[CSR をダウンロード] を選択して生成された CSR をダウンロードします。 新しい SSL 証明書を取得するために CSR を使用します。 詳しくは、管理ガイドの「SSL 証明書の生成」を参照してください。 [設定] > [セキュリティ] >[証明書] > [その他のオプション] を選択して、新しい SSL 証明書をインポートします（SSL 証明書のインポート） サイト URL のリレイパーティーのために ADFS に同じ SSL 証明書（Active Directory フェデレーションサービス）をイン ポートします。

SSO プロトコルエラー

問題 次のエラーメッセージが表示されます。 「SSO のプロトコルエラー。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。」

考えられる原因 SSO 管理サイトまたは IdP 構成にエラーが含まれています。

考えられる原因 SSO が有効になっていません。

考えられる原因 次の必要な IdP の属性の一部またはすべてが構成されていません。 名、姓、メール。

考えられる原因 使用中の SAML の名前IDパラメータは、メールに設定されていません。

解決法 SSO プロトコルエラーの原因を特定できない場合、ログを生成し、それ以上の支援が必要な場合、Cisco TAC に連絡してください。 原因が上記のいずれかであると考える場合は、必要な IdP 属性が構成されていて、次の IdP 属性がユーザーのメールアドレスに設定されていることを確認してください。 UID、SAML_SUBJECT。

SSO リダイレクトに失敗した

問題 ユーザーがサインインしようとすると、「SSO リダイレクトに失敗しました」メッセージが表示されます。 ユーザーは管理者に支援を求めるよう促されます。

考えられる原因 ユーザーアカウントの IdP 属性値がアカウント規制に違反しました。 この問題が発生すると、次のエラーメッセージが表示されます。

- **考えられる原因** SSO プロトコルエラー。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。 詳細については、SSO プロトコルエラー, （60 ページ）を参照してください。
- **考えられる原因** システム内にユーザーアカウントがみつかりません。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** システム内に X.509 証明書が見つかりません。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** X.509 証明書の有効期限が切れています。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** ユーザーアカウントがロックされました。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** ユーザーアカウントの有効期限が切れました。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** ユーザーアカウントは無効になっています。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。

- **考えられる原因** SAML アサーションの有効期限が切れています。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** 無効な応答メッセージ。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** 自動アカウント作成に失敗しました。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。 詳細については、アカウントの自動作成またはアカウントの自動更新に失敗した, （73 ページ）を参照してください。
- **考えられる原因** アカウントの自動更新に失敗しました。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。 詳細については、アカウントの自動作成またはアカウントの自動更新に失敗した, （73 ページ）を参照してください。
- **考えられる原因** SSO プロトコルエラー。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** SAML アサーションにおいてユーザー名がみつかりません。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** POST 要求のみサポートしています。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** SAML SSO POST データが正しくありません。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** Cisco WebEx Meetings Server 証明書が SAML IdP にインポートされていない。
- **考えられる原因** このサイトは SSO を使う許可を得ていません。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** SAML アサーションを検証するための X.509 の認証が無効です。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。 詳細については、SAMLアサーションを検証するための X.509 の認証が無効, （5 ページ）を参照してください。
- **考えられる原因** 設定読み込みのエラー。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** NameQualifier 値がサイト URL と一致しません。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** アサーションパーティに達することができません。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** SAML Artifact の解決に失敗しました。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** SAML アサーションが無効です。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** 受信者は webex.com. に一致しません。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。

- **考えられる原因** SAML アサーションが署名されていません。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** ユーザーの役割はログインの許可を得ていません。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** 無効な RequestedSecurityToken です。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** 無効なデジタル署名です。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** 信用できない発行者です。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** 名前 Identifier 形式が間違っています。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** AuthnRequest を生成できません。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** ログアウト要求を生成できません。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** InResponseTo がリクエスト ID に一致しません。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** 無効な要求メッセージです。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** 自動アカウント作成に失敗しました。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** アカウントの自動更新に失敗しました。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** ユーザー権限の更新に失敗したか、ユーザーはユーザー権限の更新を許可されていません。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。

解決法 URL API を調査して、どのアカウント値で不具合が発生したかを判断します。 詳しくは、『プランニングガイド』の「SSO RUL API パラメータの設定と変更」を参照してください。

SSO エラーコード

下表は SSO エラーコードをリストします。

エラーの説明	エラーコード
SSO プロトコルエラー	1

エラーの説明	エラーコード
SAMLアサーションにユーザー名がみつからない	2
システム内にユーザーアカウントが見つからない	3
システム内にX.509証明書が見つからない	4
POST要求のみサポートされている	5
SAML SSO POST データが正しくない	6
このサイトは SSO を使う許可がない	7
SAML アサーションを検証するための X.509 の認証が無効	8
設定読み込みのエラー	9
NameQualifier 値がサイトURLと一致しない	10
アサーションパーティに達することができない	11
SAML Artifact の解決に失敗した	12
SAML アサーションが無効	13
受信者が webex.com と一致しない	14
X.509 証明書の有効期限が切れている	15
ユーザーアカウントがロックされた	16
ユーザーアカウントの有効期限が切れた	17
ユーザーアカウントが無効化された	18
SAML アサーションの有効期限が切れた	19
SAML アソーションが署名されていない	20
ユーザーの役割にログインの許可がない	21
無効な RequestedSecurityToken	22
無効なデジタル署名	23
信用できない発行者	24
名前 Identifier 形式が間違っている	25
AuthnRequest を生成できない	26
ログアウト要求を生成できない	27

エラーの説明	エラーコード
InResponseTo が要求 ID に一致しない	28
無効な応答メッセージ	29
無効な要求メッセージ	30
自動アカウント作成に失敗した	31
アカウントの自動更新に失敗した	32

第 16 章

テレフォニー

このセクションには、テレフォニーのトラブルシューティングのトピックが含まれています。

- TLS の高可用性システムでコールがドロップされた，65 ページ
- コールバックの問題，65 ページ
- コールインの問題，66 ページ
- ミーティングに参加できない，66 ページ
- フェールオーバー後にユーザーのコールがドロップされる，67 ページ
- 音声アクティビティの検出（VAD）サポートの問題，67 ページ

TLS の高可用性システムでコールがドロップされた

問題 TLS（セキュリティ暗号化会議）会議電話に対して設定された大規模な環境ではコールがドロップされる可能性があります。

考えられる原因 ミーティングが行われている間、使用中のネットワークは数分間、プライマリおよび高可用性の仮想マシン間の接続が切断されます。 その後、ミーティングが行われている間にネットワークが回復します。

解決法 参加者は、手動でミーティングに再度参加しなければなりません。

コールバックの問題

問題 システムにお使いの電話番号へのコールを行おうとするときに、電話が鳴らず、エラーメッセージを受け取ります。 「コールバックに失敗しました。応答がありません。」

考えられる原因 CUCM サーバーを再構成する必要があります。

解決法 CUCM において、Cisco WebEx Meetings Server に設定された SIP トランクに進み、設定されたコール検索スペースをチェックしてください。 デバイスの下の電話番号に進み、設定されたパーティションをチェックしてください。[コールルーティング]>[コントロールのクラス]>[コール検索スペース]を選択し、設定されたコール検索スペースに進み、電話に対して設定されたパーティションがリストされていることを確認してください。

コールインの問題

問題 ユーザーには、番号がすべてダイヤルされる前または後にリオーダートーンが聞こえます。

問題 「ダイヤルされた電話番号に接続できません」というメッセージがアナンシエータで再生されます。

考えられる原因 CUCM サーバーを再構成する必要があります。

解決法 CUCM で、Cisco WebEx Meetings Server に使用するルートパターンに進み、設定されたパーティションをチェックしてください。 次に、コールするデバイスに進み、設定されたコール検索スペースをチェックしてください。 [コールルーティング] > [コントロールのクラス] > [コール検索スペース] を選択し、設定されたコール検索スペースに進み、 Cisco WebEx Meetings Server のルートパターンに対して設定されたパーティションがリストされていることを確認してください。 パーティションが<None>に設定されている場合、CUCM (Cisco Unified Communications Manager) で設定される任意のデバイスは Cisco WebEx Meetings Server をコールすることができます。

ミーティングに参加できない

問題 コールインの際、ユーザーのコールが #に続いて、ミーティング ID を入力した後に終了するか、サウンドがありません。

問題 コールバックの際、ユーザーのコールがミーティングに参加するために、1 を入力した後に終了します。

考えられる原因 CUCM サーバーを再構成する必要があります。

解決法 CUCM で、Cisco WebEx Meetings Server に対して設定された SIP ルート パターンをチェックし、設定されたルートパーティションをチェックします。 ロードバランサに対して設定された SIP トランクに進み、設定されたコール検索スペースの再ルートとダイアログ外コール検索スペースを確認します。 [コールルーティング]>[コントロールのクラス]>[コール検索スペース] を選択し、設定されたコール検索スペースの再ルートに進み、ダイアログ外コール検索スペースに進み、Cisco WebEx Meetings Server の SIP ルートパターンに対してリストされている設定されたパーティションがあることを確認してください。

フェールオーバー後にユーザーのコールがドロップされる

問題 高可用性システムでフェイルオーバー発生後にユーザーとの通話がドロップされます。

考えられる原因 システムで TAS が有効であり、KPML IP 電話を使用しています。 TAS は、購読用の SIP メッセージを Cisco Unified Communications Manager（CUCM）に送信しようとします。 TAS IP アドレスが変更されているため、購読メッセージが CUCM 検証プロセスを通過できません。 CUCM 設定を構成するには、管理サイトにサインインして、[設定]>[音声] を選択して、CUCM フィールドを見つけてください。

解決法 これは既知の問題ですが、現状でこの問題を修正するための設定変更はありません。 この問題のために通話が遮断された場合は、電話をしてミーティングに戻る必要があります。

音声アクティビティの検出（VAD）サポートの問題

問題 Cisco WebEx Meetings Server はリモートピア VAD が有効/無効のいずれの状態になっているのか認識できず、デフォルトで VAD パラメーターが無効になります。 VAD はまた、音声アクティビティの検出とも呼ばれ、人間のスピーチ（音声）の存在の有無が検出される音声処理で使用される技術です。

考えられる原因 Cisco WebEx Meetings Server は VAD サポートの SDP ベースのネゴシエーションを実行しません。 Cisco WebEx Meetings Server 1.1 MR2 以降では、デフォルトで Cisco WebEx Meetings Server は VAD が無効になります。 Cisco WebEx Meetings Server の前のバージョンは、デフォルトで VAD が有効になります。 VAD を無効にすることにより、使用されるコーデックに使用される帯域幅はそのコーデックの標準帯域幅要件を超えることはありません。 たとえば、G.711 の帯域幅の消費は VAD が無効のときに、64 kbps となります。 VAD はユーザーのエクスペリエンスにどのような方法でも影響を与えません。 VAD が有効になると、Cisco WebEx Meetings Server はアクティブなスピーチ検出に応じてネットワーク帯域幅を保存することを支援します。 サイレンスがある場合、Cisco WebEx Meetings Server はサイレンスを示す特別な SID パケットを送り、ネットワーク帯域幅を保存することを支援するパケットの送信を停止します。 音声アクティビティが検出されたときに、音声パケットの送信を再び開始します。

解決法 SDP を通じた VAD ネゴシエーションは現在、Cisco WebEx Meetings Server によりサポートされていません。

第 17 章

アップデート、アップグレード、および拡張性の問題

このセクションでは、アップグレード、アップデート、および拡張に関するトラブルシューティングのトピックが含まれています。

- アップデートの開始後に内部サーバーエラー発生，69 ページ
- アップデートの実行後に確認メッセージが表示されない，70 ページ
- CD/DVD ドライブの ISO イメージに接続できない，70 ページ
- 更新は完了したが「システム更新」または「再起動」ボタンが表示されない，71 ページ
- 更新の失敗，71 ページ
- アップデートシステムプロセスがスタックしている，71 ページ
- [アップグレード] ボタンがグレー表示されている，72 ページ
- アップグレードまたは拡張の失敗，72 ページ

アップデートの開始後に内部サーバーエラー発生

問題 アップデートの開始後に、アップデート進行中のポップアップページが表示される。 アップデート中に、次のエラーメッセージが表示される。 「内部サーバーエラー（HTTP リクエスト/maintenanceLock/unlock）。」

考えられる原因 管理ウェブアプリケーションサーバーは、アップデートを中断した内部エラーを受け取る。

解決法 vSphere クライアントを使用する各仮想マシンで [ゲストのシャットダウン] を使用することで、すべての仮想マシンを正常に再起動します。 次に、すべての仮想マシンの電源をオンにします。 バージョンがアップデートされていることが管理ダッシュボードで示されていることを確認してください。 そうである場合は、アップデートが成功したので、システムをメンテナンス

モードから移行させて続行できます。そうでない場合は、さらなる支援を得るためにテクニカルサポートにご連絡ください。

アップデートの実行後に確認メッセージが表示されない

問題 アップデート進行中のポップアップページが表示された後、アップデートが成功したか失敗したかどうかを示すメッセージがない。その代わりに、管理サイトのサインインページにダイレクトされ、管理ダッシュボードに旧バージョンが表示されます。

考えられる原因 管理ウェブアプリケーションサーバーの HTTP セッションタイムアウトが発生したか、HTTP セッションが切断された。

解決法 仮想マシンのコンソールウィンドウのアップデートステータスを確認してください。エラーが発生した場合は、コンソールウィンドウにエラーが発生した段階が示されます。検証、データベースの準備、リポジトリの準備、システムの更新、または更新パッケージアーカイブのフェーズ vSphere クライアントを使用する各仮想マシンで [ゲストのシャットダウン] を使用することで、すべての仮想マシンを正常に再起動します。次に、すべての仮想マシンの電源をオンにします。バージョンがアップデートされていることが管理ダッシュボードで示されていることを確認してください。そうである場合は、アップデートが成功したので、システムをメンテナンスモードから移行させて続行できます。そうでない場合は、さらなる支援を得るためにテクニカルサポートにご連絡ください。

CD/DVD ドライブの ISO イメージに接続できない

問題 インストールを実行するには CD / DVD ドライブの ISO イメージに接続することができません。

考えられる原因 管理サイト仮想マシンの CD/DVD は、ISO イメージに接続されていません。間違っている仮想マシンに接続しようとしているか、またはそれがゆっくりと接続している場合があります（これは、VMware vCenter でのアクティビティによって引き起こされる場合があります）。

解決法 vSphere Client を使用して ISO イメージを接続します。使用中の ISO イメージは正しい仮想マシンに接続されていることを確認してください。管理者サイトには、仮想マシンのホスト名が表示されます。それが一致することを確認してください。プライマリシステムにまだ接続されていない高可用性システムの更新をしていない限り、それは通常、主要な管理用仮想マシンです。CD / DVD ドライブのステータスとして「接続中」と表示されている場合、それが終了するまで待ってください。

更新は完了したが「システム更新」または「再起動」ボタンが表示されない

問題 更新を実行し、更新は正常に完了しましたが、「システムが更新されました」または「再起動」という文字が書かれたボタンが表示されません。

解決法 仮想マシンのコンソールウィンドウのアップデートステータスを確認してください。 エラーが発生した場合は、コンソールウィンドウにエラーが発生した段階が示されます。 検証、データベースの準備、リポジトリの準備、システムの更新、または更新パッケージアーカイブのフェーズ

更新の失敗

問題 更新は失敗します。

考えられる原因 接続の問題が発生したか（たとえば、ネットワークの不具合、入力/出力の問題、あるいはインターネットリバースプロキシの障害など）、1つ以上の仮想マシンにアクセスできません。

- **解決法** 仮想マシンのコンソールウィンドウのアップデートステータスを確認してください。 エラーが発生した場合は、コンソールウィンドウにエラーが発生した段階が示されます。 検証、データベースの準備、リポジトリの準備、システムの更新、または更新パッケージアーカイブのフェーズ

- **解決法** ログを収集します。 /opt/log/upgrade/*, /opt/log/webadmin/* その他。

- **解決法** バックアップされたバージョンにすべての仮想マシンをロールバック、または更新を試みる前のバックアップを復元し、更新を再度試みてください。

アップデートシステムプロセスがスタックしている

問題 更新処理が 1 時間以上、「システムを更新しています...」で止まっています。

- **考えられる原因** 使用中の ISO のパッケージには、データストアに配置され得ることができず、vSphere Client は、低速のネットワーク接続が発生しています。
- **考えられる原因** お使いのシステムには、データストアに遅いディスク入出力または輻輳した入力/出力が発生しています。 同じデータストアまたはディスクアレイに接続したり、アクセスしているホストが多すぎます。

- **解決法** 仮想マシンのコンソールウィンドウのアップデートステータスを確認してください。エラーが発生した場合は、コンソールウィンドウにエラーが発生した段階が示されます。検証、データベースの準備、リポジトリの準備、システムの更新、または更新パッケージアーカイブのフェーズ

- **解決法** アップデートをロールバックし、データストアに ISO を入れるか、管理用仮想マシンの CD/DVD ドライブが vSphere クライアントを使用して、ローカルに接続されている場合は、vSphere クライアントが会社のイントラネット（VPN ではない）へローカルハードウェアで接続していることを確認してください。

- **解決法** アップデートをロールバックし、新しいデータストアに仮想マシンを移行し、アップデートを再試行してください。

[アップグレード] ボタンがグレー表示されている

問題 管理サイトの [**システム**] ページには、[アップグレード] ボタンがないか、またはボタンがグレー表示されている。

考えられる原因 プライマリシステムの管理サイトではなく、高可用性の管理サイトを更新、アップグレード、あるいは拡張しようとしています。

解決法 プライマリ管理用仮想マシンがオンになっていることを確認してください。 管理サイトからサインアウトし、新しいブラウザセッションを起動して、もう一度サインインします。 問題が解決しない場合は、主要な管理手順がまだ機能していることを確認してください。

アップグレードまたは拡張の失敗

問題 アップグレードまたは拡張の試みが失敗しています。

考えられる原因 使用中のシステム上のデータファイルが壊れている可能性があります。

解決法 エラーやその他の問題がログファイルに表示されているかどうかを確認してください。既存のシステムにロールバックします。新しいシステムを再インストールするか、またはVMware スナップショットが取られているか、OVA インストールの後で災害復旧システムが設定されている場合は新しいシステムをロールバックしてから、アップグレードまたは拡張を再試行します。

第 18 章

ユーザー管理

このセクションでは、ユーザー管理の問題に関するトラブルシューティングのトピックが含まれています。

- アカウントの自動作成またはアカウントの自動更新に失敗した，73 ページ
- CSV ファイルによるユーザーのインポートが失敗する，76 ページ
- システム内にユーザーアカウントが見つからない，76 ページ

アカウントの自動作成またはアカウントの自動更新に失敗した

問題　次のいずれかのエラーメッセージを受け取ります。

- **問題**　自動アカウント作成に失敗しました。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **問題**　アカウントの自動更新に失敗しました。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。

考えられる原因　使用中の IdP の updatetimestamp 属性が設定されていない可能性があります。他の IdP の構成の問題はこれだけではない可能性があります。

解決法　必須属性のマッピングが、*firstname*、*lastname*、*email*、*SAML_SUBJECT*、*Name_ID* のように、IdP に正しく設定されているかどうかをチェックします。 Name_ID と *SAML_SUBJECT* 設定に特別な注意を払ってください。 IdP の設定の一部では、*Name_ID* を使用します。 他は *SAML_SUBJECT* を使用します。 *Name_ID* が *SAML_SUBJECT* と同じ値を持つように、すべてのアカウントを設定することを推奨します。

解決法　TC1 （トラッキングコード1）、.....、TC10 （トラッキングコード 10）は特殊な属性です。 トラッキングコードが [ユーザー]> [トラッキングコード] の管理で要求されている通りに設定されている場合、属性マッピングが必要です。

解決法 トラッキングコードの入力モードは、ドロップダウンメニューの場合、以下が適用されます。

- **解決法** トラッキングコードが必須として設定されている場合、属性値は、ドロップダウンメニュー内のアクティブ値のいずれかでなければなりません。

- **解決法** 現在のトラッキングがコード必須でないと設定されている場合は、属性値が空であるか、ドロップダウンメニュー内のアクティブ値のいずれかを指定できます。

解決法 たとえば、IdP が ADFS 2 であり、トラッキングコードを設定していない場合（*SAML_SUBJECT* が ADFS 2 で必要とされていない）、次のマッピングが必要です。

LDAP 属性	**送信方向クレームタイプ**
E-Mail-Addresses	Name_ID
E-Mail-Addresses	email
Given-Name	firstname
Surname	lastname

（注） **解決法**

- **解決法** メールアドレスへ *Name_ID* をマッピングすることをお勧めします。

- **解決法** 属性名では、大文字と小文字が区別されます。 ユーザーの属性値が空でないことを確認してください。

- **解決法** トラッキングコードが必須として設定されていないことをお勧めします。

- **解決法** ドロップダウンメニューとして使用中のトラッキングコードの入力モードを設定しないことをお勧めします。

解決法 次に、ユーザーの属性値が空でないことを確認してください。

SSO の URL API リファレンス

ユーザーを作成する場合は、SSO サイトと Cisco WebEx のデータベース上のユーザーの情報を同期する必要があります。 次の表は、同期をとる必要があり、引数が用意されています。

引数	値	説明
firstname	文字列	最大 32 文字の長さのユーザーの名が必要です。
lastname	文字列	最大 32 文字の長さのユーザーの姓が必要です。
email	文字列	最大 64 文字の長さのユーザーのメールアドレスが必要です。
TC1	文字列	ユーザーのトラッキングコード 1。オプション/必須（管理サイトで設定）。 ユーザー管理の詳細については、管理ガイドを参照してください。 最大の長さは 132 文字です。 • 必要に応じて、トラッキングコードが設定されている場合は、値を指定する必要があります。 • 現在のトラッキングコードの入力モードがドロップダウンメニューの場合、ドロップダウンメニューで設定した値を指定します。 （注） 値は、ドロップダウンメニューでアクティブである必要があります。

上記のアカウント情報は、次の機能で構成されています。

- ユーザー構成

- 管理者サイト： ユーザーアカウントのフィールドを表示するために [ユーザー] > [ユーザーの編集] を選択します。
- エンドユーザーサイト： エンドユーザーサイト： ユーザーアカウントのフィールドを表示するために [マイアカウント] を選択します。

- トラッキングコードの設定：
  - 管理者サイト： [ユーザー] > [トラッキングコード] を選択し、ドロップダウンメニューから [入力モード] を設定し、[使用] の設定を構成します。 次に、ドロップダウンメニューの設定を構成するには、[編集リスト] を選択します。

CSV ファイルによるユーザーのインポートが失敗する

問題 CSV ファイルでユーザーのインポートを試行するが、操作が失敗する。 無効なファイルが選択されたことを示すエラーメッセージが表示されます。

考えられる原因 インポートファイルは unicode UTF-8 または UTF-16 である必要があります。 Microsoft Excel は UTF ファイルを *.txt としてのみ保存します。

解決法 Excel でファイルに変更を適用して、unicode UTF-16（*.txt）として保存します。 保存が完了したら、ファイルの名前を *.csv に変更します。 CSV を Cisco WebEx Meetings Server にインポートする際に、タブ区切りのファイルオプションを選択します。

システム内にユーザーアカウントが見つからない

問題 次のエラーメッセージが表示されます。 「ユーザーアカウントがシステムで見つかりませんでした。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。」

考えられる原因 ユーザーがシステムに存在しません。 自動アカウント作成がオンになっていません。

解決法 システム上のユーザーを追加し、自動アカウント作成がオンになっていることを確認します。

第 19 章

仮想マシンの問題

このセクションでは、仮想マシンの問題に関するトラブルシューティングのトピックが含まれています。

- プライマリまたは高可用性システムにある管理用仮想マシンがダウンしている，77 ページ
- NIC チーミングの問題，78 ページ
- 展開後に仮想マシンが起動しない，78 ページ
- 仮想マシンが故障して回復できない，78 ページ
- 仮想マシンの問題とクラッシュ，79 ページ
- 仮想マシンが繰り返し再起動する，79 ページ
- 仮想マシンが停電の後、繰り返し再起動している，80 ページ

プライマリまたは高可用性システムにある管理用仮想マシンがダウンしている

問題 プライマリまたは高可用性システムにある管理用仮想マシンがダウンしている。 [システム] > [詳細] > [プロパティ] の順に選択することで、システム状況を表示できます。 管理サイトがアクセス不可で、ブラウザウィンドウにエラーメッセージが表示されている（たとえば、「リクエスト処理中に不具合が発生しました」）。

考えられる原因 VMware vSphere の仮想マシンの管理で問題がある可能性があります。

解決法 Vmware ログ（kb.vmware.com）を取得し、それらを Cisco TAC 販売担当者に提供します。販売担当者はログを使用して、システムに仮想マシンの問題があるかを特定します。 タスクとイベントのメッセージ（[タスクとイベント]タブからの仮想マシンイベント）はトラブルシューティングの目的にとって重要であることに注意してください。

NIC チーミングの問題

問題 NIC チーミングをフェールオーバーとロードバランシング用に構成し、すべての仮想マシンが適切に実行しているように見えるが、製品を最高ロードで実行していると、ミーティングの失敗によって問題に遭遇し始める。

考えられる原因 VMware vSphere コンソールを開き、Cisco WebEx Meetings Server 仮想マシンをホストしている UCS サーバーで NIC チーミングが適切に機能しているかを特定する。 これは多くの場合、NIC からの失敗した接続により、他の NIC によるネットワーク全体のロードの引き受けが強制されるために、発生します。 これは NIC がギガビットイーサネット NICS である場合、最大ポートロード時に、いずれかの NIC が最高リンク容量で実行させられるため、特に重要です。 つまり、1 個のギガビットイーサネット NIC の致命的な失敗により、ネットワークロード全体が他の NIC にかかり、それはリンクを飽和状態にし、Cisco WebEx Meetings Server 内でアプリケーションレベルの問題を生じさせます。

解決法 Cisco WebEx Meetings Server をメンテナンスモードに移行させ、障害の発生した NIC を修正または交換し、エンドユーザーへのサービスを復旧させます。

展開後に仮想マシンが起動しない

問題 展開後に仮想マシンが起動しない。

考えられる原因 （仮想マシンが展開している）Cisco UCS サーバーがシステムサイズに対する最小要件を満たしていない。

解決法 ご使用のシステムサイズに対するシステム要件を確認して、CPU、メモリ、およびディスク空き容量が十分にあることを確かめてください。 詳しくは、『*Cisco WebEx Meetings Server* システム要件』を参照してください。

仮想マシンが故障して回復できない

問題 仮想マシンの 1 つが故障し、Cisco TAC の支援を受けても修正できません。

考えられる原因 次を含むいくつかの原因があります。 データベースが破損している。障害のある設定がある。サポートされていないメンテナンス処置を行った。電源障害。ハードウェア障害などです。

解決法 高可用性構成の仮想マシンが故障した場合、高可用性仮想マシンをシステムから削除してください。すべての高可用性仮想マシンを再展開し、高可用性のシステムを再構築します。詳細は、『*Cisco WebEx Meetings Server* 管理者ガイド』の「高可用性システムの構成構成について」のセクションを参照してください。 同様に、インターネットリバースプロキシの仮想マシンが故障した場合は、システムから仮想マシンを削除します。 次にインターネットリバースプロキシ仮想マシンを再展開し、再構成します。 詳細については、『*Cisco WebEx Meetings Server* 管理ガイド』

の「パブリックアクセスの追加」を参照してください。 他の仮想マシンの場合は、災害復旧機能を使用して、システムを再構築する必要があります。 詳細については、『*Cisco WebEx Meetings Server* 管理ガイド』の「災害復旧機能の使用」を参照してください。

仮想マシンの問題とクラッシュ

問題 仮想マシンがクラッシュし、機能し続けません。

考えられる原因

解決法 次の解決策を実行しようとしています。

- **解決法** VMware vCenter から仮想マシンを再起動しようとしています。

- **解決法** 仮想マシンのスナップショットを取った場合は、スナップショットを復元しようとします。

（注） **解決法** スナップショットは、設定情報がすべて含まれていない場合があり、使用中のシステム上のすべての機能を復元するために、いくつかの構成タスクを実行することが必要になる場合があります。

- **解決法** ストレージサーバーを構成した場合は、使用中のシステムを復元するための災害復旧手順を実行することを試みることができます。 詳細については、管理ガイドの「災害復旧機能の使用」を参照してください。

- **解決法** 上記のいずれの方法でも問題が解決されない場合は、 Cisco TAC に連絡してください。 次の URL から TAC に連絡することができます。 http://www. Cisco.com/ Cisco/web/support/index.html

仮想マシンが繰り返し再起動する

問題 Cisco WebEx Meetings Server OVA を展開した仮想マシンが繰り返し再起動する。

考えられる原因 NTP が ESXi ホストで構成されていない。

解決法 NTP を ESXi ホストで構成し、NTP サーバーが正確に解決されていることを確かめるために ESXi の DNS を確認してから、OVA を仮想マシンに再展開します。

仮想マシンが停電の後、繰り返し再起動している

問題 仮想マシンが停電の後、オペレーティングシステムの読み込みを妨げて、繰り返し再起動しています SSH アクセス、または GUI アクセスは利用できません。

考えられる原因 ファイルシステムが破損しています。

解決法 これはどの Cisco WebEx Meetings Server 仮想マシンにも適用可能です。 仮想マシンが起動する場合、コンソールウィンドウにこのメッセージが表示されます。 **Booting Cent 0S (<string_numbers_letters>) in <number> seconds** 任意のキーを押して、ブートプロセスを中断し、GNU GRUB ブートローダーメニューを表示します。 仮想マシンを起動する前に**e** を押してコマンドを編集します。 下矢印キーを押して、「**カーネル**」行を選択し、**e**を押して、このカーネル行を編集します。 カーネル行の末尾にこのテキストを追加します。 **init=/bin/sh**（「init」の前にスペースがあることを確認してください）変更内容を保存し、前のメニューに戻るには、Enter キーを押します。 「**b**」を押して起動してください。 このコマンドを入力して、ルートファイルシステムをマウントします: **mount -o remount,rw /.**コマンドラインでルートアクセスを得るために「**su**」を入力して、スーパーユーザーモードを呼び出します。 そこから、**fsck** を入力して、ファイルシステムをチェックし、修復します。 **y** を押してプロンプトに発見された問題を修復します。 完了した後に、vCenter で RESET 機能を使用して仮想マシンを再起動します。 問題が解決された場合、仮想マシンは正常に起動するはずです。 コマンドファイルで「**hastatus**」を入力して、システムステータスを確認します。 それでも機能せずに、TAC が対応策を見つけることができない場合は、『*Cisco WebEx Meetings Server* 管理ガイド』に説明されている災害復旧プロセスに従ってください。