Руководство по устранению неисправностей **Cisco WebEx Meetings Server,** выпуск **1.5**

Первая публикация: 12 августа 2013 г.

Последнее изменение: 21 октября 2013 г.

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

ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ И СВЕДЕНИЯ, КАСАЮЩИЕСЯ ИЗДЕЛИЙ, РАССМАТРИВАЕМЫХ В ДАННОМ РУКОВОДСТВЕ, МОГУТ БЫТЬ ИЗМЕНЕНЫ БЕЗ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОГО УВЕДОМЛЕНИЯ. ПОДРАЗУМЕВАЕТСЯ, ЧТО ВСЕ УТВЕРЖДЕНИЯ, СВЕДЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ, СОДЕРЖАЩИЕСЯ В ДАННОМ РУКОВОДСТВЕ, ЯВЛЯЮТСЯ ТОЧНЫМИ, ОДНАКО ОНИ ПРЕДОСТАВЛЕНЫ БЕЗ КАКИХ-ЛИБО ГАРАНТИЙ, ВЫРАЖЕННЫХ ЯВНО ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ. ПОЛЬЗОВАТЕЛИ НЕСУТ ПОЛНУЮ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ В СВЯЗИ С ПРИМЕНЕНИЕМ ЛЮБЫХ ИЗДЕЛИЙ.

ЛИЦЕНЗИЯ НА ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ОГРАНИЧЕННАЯ ГАРАНТИЯ НА СОПУТСТВУЮЩЕЕ ИЗДЕЛИЕ ПРИВЕДЕНЫ В ИНФОРМАЦИОННОМ ПАКЕТЕ, ПРИЛАГАЕМОМ К ИЗДЕЛИЮ, И СОДЕРЖАТСЯ В ДАННОМ ДОКУМЕНТЕ ПО ЭТОЙ ССЫЛКЕ. ЕСЛИ НЕ УДАЕТСЯ НАЙТИ ЛИЦЕНЗИЮ НА ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИЛИ ОГРАНИЧЕННУЮ ГАРАНТИЮ, ОБРАТИТЕСЬ К ПРЕДСТАВИТЕЛЮ КОМПАНИИ CISCO ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ КОПИИ.

Сжатие TCP-заголовков в продуктах Cisco реализовано в виде адаптации программы, разработанной в Калифорнийском университете в Беркли (UCB) как часть свободно распространяемой операционной системы UNIX. Все права защищены. © Попечительский совет Калифорнийского университета, 1981 г.

НЕСМОТРЯ НА ЛЮБЫЕ ДРУГИЕ ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА, ЗАЯВЛЕННЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ДОКУМЕНТЕ, ВСЕ ФАЙЛЫ ДОКУМЕНТОВ И ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ ДАННЫМИ ПОСТАВЩИКАМИ НА УСЛОВИЯХ «КАК ЕСТЬ» БЕЗ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА УСТРАНЕНИЯ ОШИБОК. КОМПАНИЯ CISCO И ВЫШЕНАЗВАННЫЕ ПОСТАВЩИКИ ОТКАЗЫВАЮТСЯ ОТ ВСЕХ ЯВНЫХ И ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ ГАРАНТИЙ, ВКЛЮЧАЯ ГАРАНТИИ ГОДНОСТИ ДЛЯ ПРОДАЖИ И ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПО НАЗНАЧЕНИЮ, И ОТ ГАРАНТИЙ, ВОЗНИКАЮЩИХ В ХОДЕ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ, ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИЛИ ТОРГОВОЙ ПРАКТИКИ.

КОМПАНИЯ CISCO И ЕЕ ПОСТАВЩИКИ НИ ПРИ КАКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ НЕ НЕСУТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА КАКИЕ БЫ ТО НИ БЫЛО НЕПРЯМЫЕ, ВЫЗВАННЫЕ ОСОБЫМИ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАМИ, КОСВЕННЫЕ ИЛИ ПОБОЧНЫЕ УБЫТКИ, ВОЗНИКАЮЩИЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИЛИ НЕВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ НАСТОЯЩЕГО РУКОВОДСТВА, ВКЛЮЧАЯ УПУЩЕННУЮ ВЫГОДУ И УТРАТУ ИЛИ ПОВРЕЖДЕНИЕ ДАННЫХ, НО НЕ ОГРАНИЧИВАЯСЬ ЭТИМ, ДАЖЕ В ТОМ СЛУЧАЕ, ЕСЛИ КОМПАНИЯ CISCO ИЛИ ЕЕ ПОСТАВЩИКИ БЫЛИ ПРЕДУПРЕЖДЕНЫ О ВОЗМОЖНОСТИ ТАКИХ УБЫТКОВ.

Любые IP-адреса и телефонные номера, использованные в данном документе, следует считать вымышленными. Все примеры, текст интерфейса командной строки, схемы сетевой топологии и другие рисунки, содержащиеся в данном документе, приводятся исключительно для иллюстрации. Использование действительных IP-адресов или телефонных номеров в иллюстративном контексте является случайным и ненамеренным.

Cisco и логотип Cisco — товарные знаки или зарегистрированные товарные знаки корпорации Cisco и (или) ее дочерних компаний в США и других странах. Для просмотра списка товарных знаков Cisco перейдите по следующему адресу: http://www.cisco.com/go/trademarks. Товарные знаки сторонних компаний, упомянутые в документе, являются собственностью соответствующих владельцев. Использование слова «партнер» не подразумевает наличия партнерских взаимоотношений между Cisco и какой-либо другой компанией. (1101R)

© 2013 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

СОДЕРЖАНИЕ

Сигналы, журналы и отчеты 1

Невозможно скачать журналы 1

Невозможно скачать отчеты с помощью Microsoft Internet Explorer 2

Проблемы с размером записи журнала 2

Сертификаты 3

Невозможно удалить или перезаписать существующие сертификаты 4

Невозможно удалить SSO-сертификат поставщика услуг аутентификации 4

Ошибка цепочки сертификатов 4

Сертификат не соответствует секретному ключу 5

Ошибка "Сертификат еще не действителен" 5

Ошибка истечения срока действия сертификата 5

Неверный сертификат X.509 для контроля подтверждения SAML 6

Ошибка недействительности сертификата 6

Ошибка "Недействительный домен" – групповой сертификат 6

Ошибка "Недействительный домен" – сертификат SAN 7

Ошибка дешифрования ключа 7

Ошибка размера ключа 7

В случае аннуляции сертификата доступ к сайту Администрирования будет закрыт 8

Самозаверяющий сертификат после модернизации 8

Невозможно установить TLS вследствие отсутствия расширения в сертификате 9

Невозможно получить доступ к Cisco WebEx Meetings Server с мобильного устройства 9

Ненадежное соединение 10

Cisco Jabber 11

Невозможно подключиться к WebEx Meeting с помощью Cisco Jabber 11

Интеграция каталогов 13

Пользователь не может выполнить вход после настройки интеграции каталогов 13

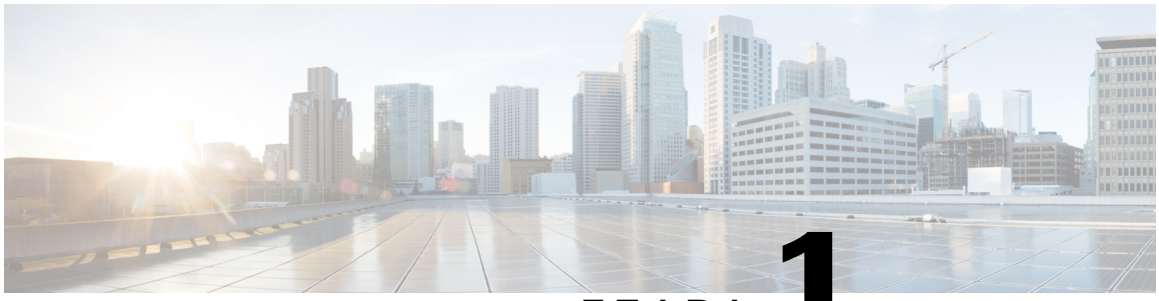
Все пользователи не могут выполнить вход после интеграции каталогов 14
Пользователь не может войти после переключения с системы единого входа на аутентификацию LDAP 14
Некоторые пользователи не могут выполнить вход после переключения системы единого входа на аутентификацию LDAP 15
Администратор не может войти на сайт WebEx 15
Пользователь, добавленный в сервер Cisco WebEx Meetings, не может выполнить вход 15
Учетная запись пользователя не может использоваться для входа на сервер Cisco WebEx Meetings 16
Вы не можете активировать пользователя 16
Состояние пользователя не обновляется после внесения изменения в сервер Active Directory 17
Пользователь, добавленный на сервер Active Directory, не отображается после синхронизации 17
Аварийное восстановление 19
Служба организации аудиоконференций не работает после аварийного восстановления в системе с двумя центрами обработки данных 19
Скачивание приложений 21
Автоматический вход для скачивания инструментов повышения производительности недоступен для браузеров Firefox и Chrome 21
Ошибка входа на сайт системы единого входа с помощью инструментов повышения производительности 22
Cisco WebEx Meetings не запускается вследствие проблем с поддержкой Java 22
Получение ошибки 1316 во время установки приложения 23
Электронные письма 25
Администраторы и пользователи не получают электронные сообщения 25
Проблемы с сервером электронной почты SMTP в системе с аутентификацией на основании TLS 26
Общие вопросы 27
Поля текста имеют острые, а не округленные углы 27
Установка и развертывание 29
Использование прокси-сервера переадресации в системе 29
Использование обратных прокси-серверов в системе 31
Ошибка автоматического развертывания для error.deploy_summary.353 31

Ошибка автоматического развертывания для error.deploy_summary.363 и ошибка автоматического развертывания для error.deploy_summary.365. 31
Ошибка "Неверный URL парольной фразы" 32
Страница для скачиваний конечного пользователя не работает после завершения обновления 32
Невозможно установить Cisco WebEx Meetings Server вследствие отсутствия поддержки версии продукта 32
Установка подключаемого модуля WebEx Meetings в Microsoft Internet Explorer 8.0 33
Лицензии 35
После ошибки системы высокой доступности ваша система начинает работу в режиме бесплатного пробного пользования 35
Отображается сообщение о бесплатном пробном периоде 36
Вы используете больше лицензий, чем приобретено 36
Вы используете больше лицензий, чем приобретено, и потому ваша система деактивирована 36
Вы получаете электронное сообщение о недействительности лицензий 37
Вы получаете электронное сообщение о недействительности лицензий, и ваша система деактивирована 37
Вы не можете получить доступ к Диспетчеру корпоративных лицензий Cisco (ELM) на сервере Cisco WebEx Meetings Server 37
Ошибка установки лицензии с несколькими открытыми окнами браузера 38
Не работает кнопка "Управление лицензиями" 38
Сообщение об истечении срока действия лицензии 38
Режим технического обслуживания 39
Сообщение "Перезагрузка" не исчезает после выключения режима технического обслуживания 39
Запрос на включение или выключения режима технического обслуживания отклонен 39
Записи 41
Невозможно начинать совещания и присоединяться к ним, а также просматривать записи, вследствие отсутствия поддержки версии Java 41
Записи совещаний отсутствуют на страницах записей организатора 42
При нажатии кнопки "Запись" возникает ошибка соединения с сервером 42
Невозможно добавить сервер хранилища. 42
Запись совещания не отображается для организатора 42

Кнопка записи серого цвета 43
Панель записи отображает ошибку 43
Записи не отображаются на странице записей 44
Серверы 45
SMTP отправляет сообщения об ошибке при использовании в адресе электронной почты администратора символа подчеркивания 45
Проблемы с соединением внешнего сервера 45
Время, предоставляемое NTP, не синхронизируется на виртуальных машинах 46
Сервер хранилища не выполняет резервное копирование системы или записей 46
Проблемы со входом и совещаниями 49
Ошибка активации учетной записи 50
Проблемы с автоматическим входом возникают после импорта файлов cookie из Microsoft Internet Explorer 50
Проблемы с совместимостью браузеров 51
Невозможно подключиться к сайту WebEx или сайту Администрирования 51
Невозможно начинать совещания и присоединяться к ним, а также просматривать записи, вследствие отсутствия поддержки версии Java 51
Переадресованные приглашения на совещания не работают после модернизации 52
Качество графики ухудшается при использовании совместного доступа к приложению или рабочему столу 52
Совещание с функцией "Присоединиться раньше организатора" не отображается на странице совещаний 52
Состояние совещания с функцией "Присоединиться раньше организатора" неправильное 53
Cisco WebEx Meetings не запускается вследствие проблем с поддержкой Java 53
Превышен максимальный объем совещания 53
Получено электронное сообщение об ошибке службы проведения совещаний 54
Участники совещания не могут подключаться по внешней линии к своим телефонам 54
Данные динамики совещаний на один час отстают от данных, указанных в таблицах для одного дня и одной недели 55
Проблемы при запуске совещания в Mozilla Firefox и Google Chrome вследствие неактивности подключаемого модуля ActiveTouch General Plugin Container 55

"Зависание" на странице "Подождите..." при попытке начать совещание или присоединиться к нему 55
Пользователь не может планировать совещания посредством Помощника WebEx 56
Пользователи не могут организовывать и посещать совещания 56
Пользователи не могут выполнять вызов персонального совещания 57
Невозможно начать совещание 57
Введенный URL имеет символы разного регистра 58
Пользователь не имеет доступ к продукту 58
Пользователь отключается от аудиоконференции 58
Таблица WBX*INPROGRESSMEETING не записывает данные, если совещание заканчивается в определенное время 58
Система единого входа 61
Ошибка системы единого входа по завершении аварийного восстановления 61
Ошибка протокола единого входа 62
Ошибка переадресации системы единого входа 62
Коды ошибок системы единого входа 64
Телефония 67
Вызов прерван в системе высокой доступности TLS 67
Проблемы с обратным вызовом 67
Проблемы со звонком на номер системы 68
Невозможно войти на совещание 68
Вызовы пользователей прерываются после переключения при отказе 69
Проблемы поддержки опознавания активности речи (VAD) 69
Проблемы с модернизацией, обновлением и увеличением размера системы 71
Получена внутренняя ошибка сервера после начала обновления 71
После обновления подтверждение не было получено 72
Невозможно подключиться к образу ISO из дисковода компакт-дисков и DVD-дисков 72
Обновление завершено, однако кнопки "Система обновлена" или "Перезапуск" не появляются 73
Ошибка обновления 73
Зависание процесса обновления системы 73
Кнопка "Модернизация" выделена серым 74
Ошибка модернизации или увеличения размера системы 74
Управление пользователями 75

Ошибка автоматического создания или обновления учетной записи 75
Ссылка API URL системы единого входа 77
Ошибка импорта пользователей с помощью файла CSV 79
В системе не найдено ни одной учетной записи пользователя 79
Проблемы с виртуальными машинами 81
Виртуальная машина администратора в основной системе или системе высокой доступности не работает 81
Проблемы с объединением сетевых интерфейсов 82
Виртуальные машины не загружаются после развертывания 82
Сбой виртуальной машины без возможности восстановления 82
Проблемы и сбои виртуальных машин 83
Виртуальная машина постоянно перезагружается 84
Ваша виртуальная машина постоянно перезагружается после отключения электроэнергии 84



ГЛАВА 1

Сигналы, журналы и отчеты

Этот раздел содержит темы об устранении неисправностей в отношении сигналов, журналов и отчетов.

- Невозможно скачать журналы, страница 1
- Невозможно скачать отчеты с помощью Microsoft Internet Explorer, страница 2
- Проблемы с размером записи журнала, страница 2

Невозможно скачать журналы

Проблема Вы не можете скачать свои журналы.

Возможная причина Ваша система настроена на SSL, и вы используете Microsoft Internet Explorer версии ранее 9. Для Internet Explorer версии ранее 9 требуется специальный заголовок, который принуждает кэширование скачанных файлов. Затем он удаляет или ненадлежащим образом кэширует файлы, которые вы пытаетесь сохранить.

Решение Используйте Internet Explorer 9 или более поздних версий. При необходимости использовать более раннюю версию Internet Explorer воспользуйтесь решением по этой ссылке: 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.

Решение Обратитесь в Cisco TAC и настройте учетную запись Remote Support, которую будет использовать служба TAC для решения проблемы. Для получения дополнительных сведений см. раздел "Настройка учетной записи Remote Support" руководства по администрированию *Cisco WebEx Meetings Server*.

Невозможно скачать отчеты с помощью **Microsoft Internet Explorer**

Проблема Невозможно скачать отчеты, когда Internet Explorer используется в качестве браузера. Вы получите такие ошибки, как "Internet Explorer не может скачать downloadReport с сервера. Internet Explorer не смог открыть этот интернет-узел. Запрошенный узел недоступен или не найден. Повторите попытку позднее." или "Невозможно скачать файл."

Возможная причина В браузере Internet Explorer установлен параметр "Не сохранять зашифрованные страницы на диск".

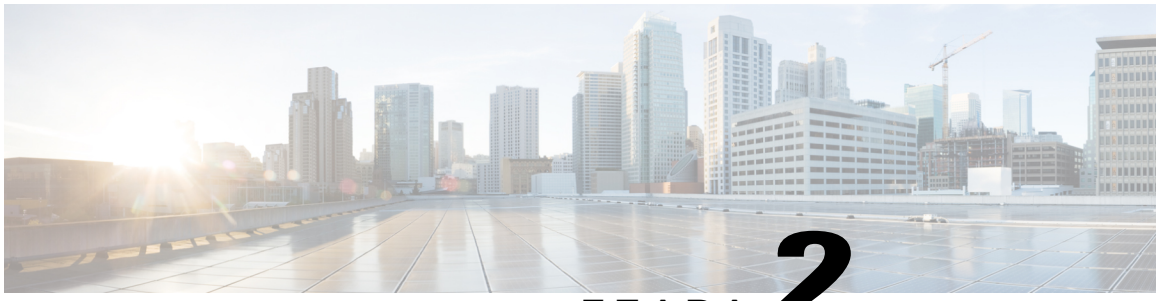
Решение Измените настройки безопасности Internet Explorer. Выполните приведенные ниже действия. Выберите Сервис > Свойства обозревателя > Дополнительно > Безопасность и снимите флажок возле "Не сохранять зашифрованные страницы на диск". Затем выберите **ОК**.

Проблемы с размером записи журнала

Проблема Размер записи журнала слишком большой.

Возможная причина Размер записи журнала может быть слишком большим, особенно при получении журналов из архивов. При получении журналов из архива служба записи журнала предоставляет журналы для всего дня даже в случае выбора только части дня. Система настроена таким образом, поскольку разархивирование файлов может занимать значительное время и влиять на производительность системы.

Решение Размер записи журнала можно сократить, выбрав только действия, неисправности в отношении которых необходимо устранить. Кроме того, размер записи журнала можно минимизировать, осуществляя запись непосредственно при обнаружении ошибки, таким образом, службе записи журнала не потребуется обращаться к архивам для получения журналов.



ГЛАВА 2

Сертификаты

Этот раздел содержит темы об устранении неисправностей в отношении сертификатов.

- Невозможно удалить или перезаписать существующие сертификаты, страница 4
- Невозможно удалить SSO-сертификат поставщика услуг аутентификации, страница 4
- Ошибка цепочки сертификатов, страница 4
- Сертификат не соответствует секретному ключу, страница 5
- Ошибка "Сертификат еще не действителен", страница 5
- Ошибка истечения срока действия сертификата, страница 5
- Неверный сертификат X.509 для контроля подтверждения SAML, страница 6
- Ошибка недействительности сертификата, страница 6
- Ошибка "Недействительный домен" – групповой сертификат, страница 6
- Ошибка "Недействительный домен" – сертификат SAN, страница 7
- Ошибка дешифрования ключа, страница 7
- Ошибка размера ключа, страница 7
- В случае аннуляции сертификата доступ к сайту Администрирования будет закрыт, страница 8
- Самозаверяющий сертификат после модернизации, страница 8
- Невозможно установить TLS вследствие отсутствия расширения в сертификате, страница 9
- Невозможно получить доступ к Cisco WebEx Meetings Server с мобильного устройства, страница 9
- Ненадежное соединение, страница 10

Невозможно удалить или перезаписать существующие сертификаты

Проблема Существующий сертификат нельзя удалить или перезаписать новым.

Возможная причина Cisco WebEx Meetings Server не позволяет удалять сертификаты, но предусматривает их перезапись. Если вам не удается перезаписать сертификат, возможно, включена функция SSO.

Решение Войдите на сайт администрирования и отключите SSO, перед тем как перезаписывать сертификат. Для получения дополнительных сведений см. раздел "Выключение SSO" руководства по администрированию *Cisco WebEx Meetings Server*.

Невозможно удалить **SSO**-сертификат поставщика услуг аутентификации

Проблема Вы не можете удалить SSO-сертификат поставщика услуг аутентификации из вашей системы.

Возможная причина Формат сертификата неправильный.

Решение Загрузите новые сертификаты IdP и убедитесь, что формат сертификата X.509 с шифрованием Base64.

Ошибка цепочки сертификатов

Проблема Вы получили сообщение об ошибке цепочки сертификатов.

- Возможная причина Один или несколько сертификатов отсутствуют в середине цепочки.
- Возможная причина Сертификаты приведены в файле в неправильном порядке.

- Решение Скопируйте каждый индивидуальный сертификат в отдельный файл.

- Решение Используйте средство просмотра сертификатов на ваш выбор (OpenSSL, Keychain), чтобы проверить объект и источник каждого сертификата для обеспечения полноты цепочки.

- Решение Реорганизуйте файл соответствующим образом или добавьте недостающие сертификаты и повторите попытку.

Сертификат не соответствует секретному ключу

Проблема Вы получаете сообщение о том, что сертификат не соответствует секретному ключу.

Возможная причина Секретный ключ, соответствующий сертификату, отсутствует в вашей системе. Это может произойти в случае создания второго запроса на генерацию сертификата (CSR), использования самозаверяющего сертификата или выполнения операции, изменяющей узлы или URL в системе.

Решение При сохранении секретного ключа, сохраненного из системы во время генерации CSR, загрузить его можно вместе с сертификатом. Убедитесь в том, что сертификат имеет формат PEM. Откройте сохраненный файл секретного ключа с помощью текстового редактора и скопируйте секретный ключ. Включите строки -----BEGIN PRIVATE KEY----- и -----END PRIVATE KEY-----. Откройте сертификат в формате PEM с помощью текстового редактора и вставьте секретный ключ в верхней части файла над строкой -----BEGIN CERTIFICATE-----. Убедитесь в отсутствии дополнительных пустых строк и текста. Сохраните этот объединенный файл и загрузите его в систему. Обратите внимание, что в случае изменения узлов или URL после создания CSR и последующего использования сертификата SAN, этот сертификат более недействителен для этой системы. При использовании группового сертификата можно выполнить действия ниже. При отсутствии сохраненного секретного ключа вам понадобится сгенерировать другой CSR и приобрести новый сертификат.

Ошибка "Сертификат еще не действителен"

Проблема Вы получаете сообщение о том, что сертификат еще не действителен.

Возможная причина Срок действия сертификата еще не начался.

- Решение Подождите, пока сертификат станет действительным, и повторно загрузите его.
- Решение Создайте новый CSR и используйте его для получения нового действительного сертификата.
- Решение Убедитесь в правильности системного времени.

Ошибка истечения срока действия сертификата

Проблема Вы получили сообщение об ошибке истечения срока действия сертификата.

Возможная причина Период действия сертификата закончился.

Решение Создайте новый CSR и используйте его для получения нового действительного сертификата. Убедитесь в правильности системного времени.

Неверный сертификат **X.509** для контроля подтверждения **SAML**

Проблема Вы получили сообщение об ошибке "Неверный сертификат X.509 для контроля подтверждения SAML. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.

Возможная причина Сертификат или IdP недействителен.

Решение При необходимости подтвердите сертификат или IdP.

Ошибка недействительности сертификата

Проблема Вы получили сообщение об ошибке недействительности сертификата.

Возможная причина Файл сертификата поврежден.

- Решение При загрузке файла PEM убедитесь в отсутствии текста и пустых строк до `-----BEGIN CERTIFICATE----` и после `-----END CERTIFICATE-----`.
- Решение Убедитесь в том, что сертификат в поддерживаемом формате (X.509 в PEM, шифрование DER или шифрование PKCS#12).
- Решение Создайте новый CSR и используйте его для получения нового действительного сертификата.

Ошибка "Недействительный домен" – групповой сертификат

Проблема Вы получили сообщение об ошибке недействительности домена.

Возможная причина Пользователь загрузил групповой сертификат. Один или несколько имен узлов в системе, сайт или URL администратора находятся не в домене, указанном в общем имени сертификата. При использовании группового сертификата все узлы и URL в системе должны находиться в одном домене. При использовании нескольких доменов необходимо использовать сертификат SAN.

- Решение Проверьте, используете ли вы правильный сертификат, и повторно загрузите его.
- Решение Получите новый сертификат и загрузите его.

- Решение Просмотрите сертификат с помощью OpenSSL, чтобы проверить, какой домен используется в сертификате.

Ошибка "Недействительный домен" – сертификат **SAN**

Проблема Вы получили сообщение об ошибке недействительности домена.

Возможная причина Пользователь загрузил сертификат SAN. CN не совпадает с URL сайта.

- Решение Проверьте, используете ли вы правильный сертификат, и повторно загрузите его.
- Решение Получите новый сертификат и повторно его загрузите.
- Решение Проверьте сертификат с помощью OpenSSL, чтобы убедиться в наличии всех узлов.

Ошибка дешифрования ключа

Проблема Вы получили ошибку дешифрования ключа.

- Возможная причина Ключ был зашифрован, а пароль не указан.
- Возможная причина Ключ был зашифрован, а указанный пароль неверный.
- Возможная причина Ключ поврежден.
- Возможная причина Ключ не поддерживается. Поддерживаемые ключи включают PCKS#1, PKCS#8 и зашифрованный PKCS#12.
- Решение Убедитесь в вводе правильного ключа.
- Решение Попробуйте открыть ключ с помощью OpenSSL.

Ошибка размера ключа

Проблема Вы получили ошибку размера ключа.

Возможная причина Пользователь пытается загрузить закрытый ключ и сертификат или только сертификат, однако длина ключа слишком мала.

Решение Получите новый сертификат и закрытый ключ размером по меньшей мере 2048 битов. Используйте OpenSSL, чтобы проверить длину ключа.

В случае аннуляции сертификата доступ к сайту Администрирования будет закрыт

Проблема Ваши администраторы и пользователи не имеют доступ к сайтам администрирования и конечных пользователей. Отображается сообщение об ошибке: "С сертификатом безопасности этого веб-сайта возникла проблема. Сертификат этой организации аннулирован".

Возможная причина Вы повторно создали секретный ключ и импортировали аннулированный сертификат SSL. После выключения режима технического обслуживания отображается предупреждение системы безопасности: "Сертификат безопасности этого сайта аннулирован. Этому сайту не следует доверять".

Решение В Internet Explorer выберите Инструменты > Свойства обозревателя, перейдите на вкладку Расширенные и снимите отметку "Проверьте аннуляцию сертификата сервера". Произведите повторные создание и импорт сертификата. Чтобы получить дополнительную информацию о создании запроса на генерацию сертификата (CSR), получении сертификата от центра сертификации и импорте сертификата в систему, см. раздел "Управление сертификатами" в руководстве по администрированию *Cisco WebEx Meetings Server*. После повторного импорта сертификата ваши администраторы и пользователи должны иметь доступ к сайтам администрирования и конечных пользователей.

Самозаверяющий сертификат после модернизации

Проблема Система возвращается к самозаверяющему сертификату после загрузки сертификата третьей стороны.

Возможная причина Вы произвели модернизацию, увеличение размера системы, добавление системы высокой доступности, изменение URL сайта или подобное действие.

Решение Если выполненное действие изменило имена узлов или URL в системе, существующий сертификат более недействителен. Создайте новый CSR и получите новый сертификат. Если действие не изменяло имена узлов и URL-адреса, вы, возможно, восстановили секретный ключ и сертификат, выполнив их повторную загрузку.

Невозможно установить **TLS** вследствие отсутствия расширения в сертификате

Проблема Не удалось установить TLS. Во время проверки пакетов анализа трафика отображается, что CUCM отправляет неподдерживаемый сертификат службе Cisco WebEx Meetings Server во время синхронизации CUCM и Orion TLS.

Возможная причина Расширенное использование ключа X509 при проверке CUCM в сертификате.

Решение Чтобы обеспечить включение центром сертификации приведенные ниже расширения, используйте любое средство просмотра сертификатов. При отсутствии в сертификате расширения за помощью обратитесь в центр сертификации.

```
Расширенное использование ключа X509v3: аутентификация веб-сервера TLS, аутентификация веб-клиента
 TLS
```

Невозможно получить доступ к **Cisco WebEx Meetings Server** с мобильного устройства

Проблема Я не могу получить доступ к Cisco WebEx Meetings Server с моего мобильного устройства.

Возможная причина Ваш самозаверяющий сертификат не позволяет вам подключиться к системе.

Решение При необходимости предоставлять доступ к Cisco WebEx Meetings Server с помощью мобильного устройства администраторы должны отправить сертификат всем пользователям по электронной почте. Пользователи не смогут войти без сертификата. Кроме того, некоторые пользователи Cisco WebEx Meetings Server могут иметь сертификаты, подписанные центром сертификации, не признанным мобильными устройствами. Инструкции для администраторов. Войдите на сайт администрирования. Выберите Параметры > Безопасность > Сертификаты. На вкладке "Сертификат SSL" выберите Больше опций. Выберите Экспорт сертификата **SSL**. В результате экспорта создается файл под именем CAcert.pem.txt. Переименуйте этот файл в соответствии с расширением .pem (например, CAcert.pem). Отправьте этот файл .pem пользователям по электронной почте (обратите внимание та то, что ваши пользователи должны иметь доступ к электронной почте на их мобильных устройствах). В тело сообщения включите приведенные ниже инструкции для пользователей. Инструкции для конечных пользователей. Откройте вложение .pem этого электронного письма. На странице Установка профиля выберите Установить и затем повторно нажмите Установить для подтверждения. После этих изменений выполните вход в приложение для проведения совещаний на мобильном устройстве.

Ненадежное соединение

Проблема Вы получили сообщение о ненадежности соединения. Клиент не может проверить сертификат Cisco WebEx Meetings Server с помощью его truststore. Microsoft Internet Explorer использует truststore операционной системы. Mozilla Firefox использует собственный встроенный truststore. Чтобы просмотреть надежные корневые сертификаты Windows, перейдите по ссылке: http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc754841.aspx.

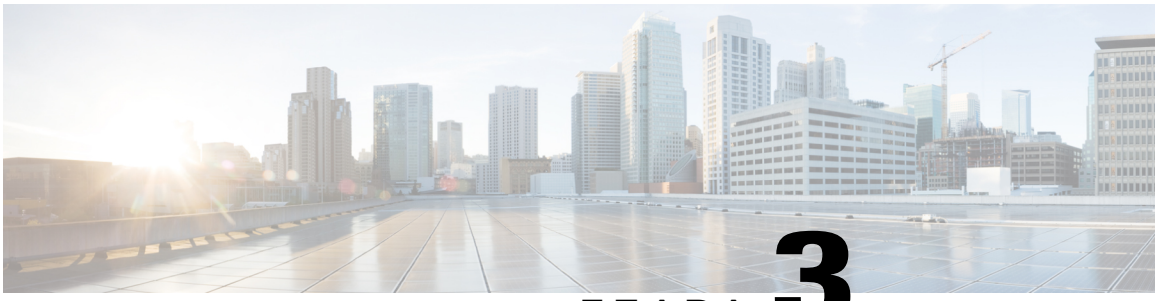
Возможная причина Система использует самозаверяющий сертификат. Это может происходить вследствие новой установки системы или того, что пользователь имел существующий сертификат, но выполнил действие, которое привело к его недействительности, и система вместо него создала самозаверяющий сертификат.

Решение Купите сертификат у хорошо известного центра сертификации и загрузите его в систему. Термин "хорошо известный" означает, что корневой сертификат центра сертификации находится в truststore всех ваших браузеров.

Возможная причина Источник сертификата Cisco WebEx Meetings Server не является надежным для клиента.

- Решение Убедитесь в том, что источник сертификата находится в truststore вашего клиента. В частности, при использовании частного или внутреннего центра сертификации вы несете ответственность за распределение корневого сертификата для всех клиентов, или же каждый из клиентов может добавить его вручную.

- Решение Загрузите промежуточный сертификат в Cisco WebEx Meetings Server. Иногда, несмотря на то, что источником сертификата является не хорошо известный центр промежуточной сертификации, его источник, центр корневой сертификации, может быть хорошо известным. Вы можете либо распределить промежуточный сертификат на всех клиентов, либо загрузить его в Cisco WebEx Meetings Server вместе с сертификатом конечного субъекта.



ГЛАВА 3

Cisco Jabber

Этот раздел содержит темы об устранении неисправностей в отношении Cisco Jabber.

- Невозможно подключиться к WebEx Meeting с помощью Cisco Jabber, страница 11

Невозможно подключиться к **WebEx Meeting** с помощью **Cisco Jabber**

Проблема Я испытываю трудности при подключении Cisco Jabber к совещанию WebEx.

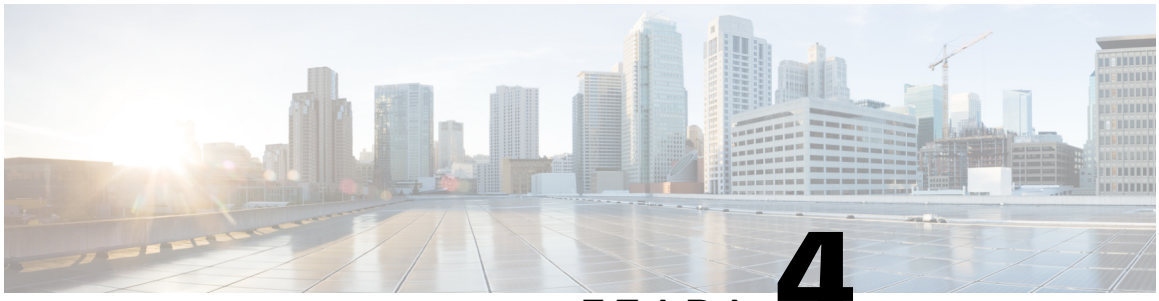
Возможная причина Cisco Unified Communications Manager IM и сервер Presence или сервер Cisco Unified Presence были настроены ненадлежащим образом для интеграции Cisco Jabber, или же пользователь ввел неправильный URL сайта или учетные данные пользователя.

- Решение Администраторы должны убедиться в том, что порт 443 открыт. Cisco Jabber подключается к серверу Cisco WebEx Meetings Server через этот порт.

- Решение Администраторы должны убедиться в надлежащей настройке Cisco Unified Communications Manager IM и сервера Presence или сервера Cisco Unified Presence, а также в том, что у каждого пользователя имеется профиль для проведения конференций. Администратор добавляет URL сайта к конфигурации сервера проведения конференций на сервере Presence и затем добавляет эту конфигурацию сервера к профилю проведения конференций. Администраторы затем могут ассоциировать пользователей с этими профилями проведения конференций. При подключении Cisco Jabber к серверу Presence он получает информацию из профиля проведения конференций. Чтобы получить дополнительную информацию, см. раздел Установка развертываний на объекте с *Cisco Unified Communications Manager* в руководстве настройки Cisco Jabber для Windows Server или в разделе Настройка серверов в руководстве по установке и настройке Cisco Jabber для Windows по адресу http://www.cisco.com/en/US/products/ps12511/prod_installation_guides_list.html в зависимости от используемого сервера присутствия.

- Решение Убедитесь в том, что Jabber для Windows работает надлежащим образом. Дальнейшую информацию о службе Jabber для Windows см. в http://www.cisco.com/en/US/products/ps12511/prod_installation_guides_list.html.

- Решение Пользователи должны получить подтверждение у администратора о том, что URL сайта и используемые учетные данные правильные. Администраторы могут проверить учетные данные пользователя, просмотрев профиль проведения конференций пользователя.



ГЛАВА 4

Интеграция каталогов

Этот раздел содержит темы об устранении неисправностей в отношении интеграции каталогов.

- Пользователь не может выполнить вход после настройки интеграции каталогов, страница 13
- Все пользователи не могут выполнить вход после интеграции каталогов, страница 14
- Пользователь не может войти после переключения с системы единого входа на аутентификацию LDAP, страница 14
- Некоторые пользователи не могут выполнить вход после переключения системы единого входа на аутентификацию LDAP, страница 15
- Администратор не может войти на сайт WebEx, страница 15
- Пользователь, добавленный в сервер Cisco WebEx Meetings, не может выполнить вход, страница 15
- Учетная запись пользователя не может использоваться для входа на сервер Cisco WebEx Meetings, страница 16
- Вы не можете активировать пользователя, страница 16
- Состояние пользователя не обновляется после внесения изменения в сервер Active Directory, страница 17
- Пользователь, добавленный на сервер Active Directory, не отображается после синхронизации, страница 17

Пользователь не может выполнить вход после настройки интеграции каталогов

Проблема Пользователь не может выполнить вход после настройки интеграции каталогов.

Возможная причина С учетной записью Active Directory пользователя возникла проблема.

Решение Проверьте сервер Active Directory на наличие у пользователя активной учетной записи.

Возможная причина Возможно, учетная запись электронной почты пользователя недействительна.

Решение Проверьте, имеет ли пользователь действительную учетную запись электронной почты. Допустимый формат: abc@mydomain.com.

Возможная причина Возможно, пользователь не настроен в каталоге CUCM.

Решение Убедитесь в том, что пользователь присутствует в вашем списке пользователей в CUCM. Пользователи могут войти, даже будучи еще неимпортированными в базу данных сервера Cisco WebEx Meetings. Когда аутентификация LDAP включена и пользователь пытается войти, ваша система проверяет, присутствует ли адрес электронной почты в базе данных (локальный или удаленный пользователь). Если пользователь существует, она ищет поле *ADUserID* для этого пользователя в базе данных. Это поле заполняется после выполнения синхронизации каталогов. Если это поле пустое, ваша система проверяет базу данных CUCM на наличие этого пользователя. Если пользователь существует в базе данных CUCM, она обновляет поля *ADUserID* для этой записи пользователя в базе данных и продолжает аутентификацию. Аутентификация протекает успешно, пока пользователь существует в базе данных CUCM и предоставляет правильные учетные данные, даже если синхронизация с помощью интеграции каталогов ранее не была проведена. После первого входа запись пользователя принимается за синхронизированного пользователя Active Directory.

Все пользователи не могут выполнить вход после интеграции каталогов

Проблема Все пользователи не могут выполнить вход после интеграции каталогов.

Возможная причина Возможен сбой сети.

Решение Проверьте, присутствует ли проблема с сетевым подключением между сервером Cisco WebEx Meetings и CUCM или Active Directory.

Возможная причина Ваше имя пользователя и/или пароль CUCM AXL изменились.

Решение Получите правильное имя пользователя и/или пароль CUCM AXL.

Пользователь не может войти после переключения с системы единого входа на аутентификацию **LDAP**

Проблема Пользователь не может войти после переключения с системы единого входа на аутентификацию LDAP.

Возможная причина Система единого входа использует для аутентификации идентификаторы, а LDAP – адреса электронной почты пользователя.

Решение Уведомьте пользователя, что для входа в учетную запись необходимо использовать адрес электронной почты.

Некоторые пользователи не могут выполнить вход после переключения системы единого входа на аутентификацию **LDAP**

Проблема Некоторые пользователи не могут выполнить вход после переключения системы единого входа на аутентификацию LDAP.

Возможная причина Вы еще не выполнили синхронизацию сервера Cisco WebEx Meetings.

Решение Проверьте, добавлены ли уже затронутые пользователи в сервер Cisco WebEx Meetings. Если нет, они не могут войти в систему.

Решение Войдите на сайт администрирования, выберите Пользователи > Интеграция каталогов и выполните синхронизацию для импорта всех активных пользователей из сервера CUCM Active Directory на сервер Cisco WebEx Meetings. После выполнения синхронизации уведомьте пользователей об этом изменении и о том, что для входа необходимо использовать адреса электронной почты. См. раздел "Настройка интеграции каталогов" в руководстве по администрированию сервера *Cisco WebEx Meetings*, чтобы получить дополнительную информацию.

Администратор не может войти на сайт **WebEx**

Проблема Администратор не может войти на сайт WebEx

Возможная причина С учетными данными администратора возникла проблема.

Решение Убедитесь в том, что у администратора есть учетная запись на сервере Active Directory. Учетные данные на сайте WebEx отличаются от учетных данных на сайте администратора.

Пользователь, добавленный в сервер **Cisco WebEx Meetings,** не может выполнить вход

Проблема Пользователь, добавленный в сервер Cisco WebEx Meetings, не может выполнить вход.

Возможная причина Вы настроили интеграцию каталогов и включили аутентификацию LDAP.

Решение Убедитесь в том, что пользователь настроен на сервере Active Directory, и затем проведите синхронизацию с системой сервера Cisco WebEx Meetings с помощью функции интеграции каталогов.

Учетная запись пользователя не может использоваться для входа на сервер **Cisco WebEx Meetings**

Проблема Учетная запись пользователя не может использоваться для входа на сервер Cisco WebEx Meetings.

Возможная причина Учетные данные, используемые вами для входа в Jabber и другие средства Unified Communications, могут отличаться от идентификатора вашего сайта WebEx после настройки интеграции каталогов. Например, после включения аутентификации LDAP ваш идентификатор пользователя становится вашим адресом электронной почты.

Решение Уведомьте пользователя, что для входа на сайт WebEx необходимо использовать адрес электронной почты.

Вы не можете активировать пользователя

Проблема Вы не можете активировать пользователя.

Возможная причина Пользователь был активирован синхронизацией CUCM Active Directory, но теперь он деактивирован.

Решение Вы не можете активировать деактивированного пользователя с помощью функции управления пользователями сервера Cisco WebEx Meetings, если пользователь был деактивирован синхронизацией CUCM Active Directory. Такие пользователи отмечены звездочкой, которая означает, что "пользователь выключен службой LDAP". Вы должны активировать пользователя в Active Directory, выполнить синхронизацию CUCM Active Directory и затем провести синхронизацию интеграции каталогов.

Возможная причина Пользователь был деактивирован функцией управления пользователями сервера Cisco WebEx Meetings. Вы активировали пользователя в сервере CUCM Active Directory и провели синхронизацию, но пользователь по-прежнему деактивирован.

Решение Активируйте пользователя с помощью функции управления пользователями сервера Cisco WebEx Meetings. Войдите на сайт администрирования и выберите Пользователи, установите флажок для пользователя, которого необходимо активировать, и затем нажмите Действия > Деактивировать.

Состояние пользователя не обновляется после внесения изменения в сервер **Active Directory**

Проблема Состояние пользователя не обновляется после внесения изменения в сервер Active Directory.

Возможная причина Вы не запланировали синхронизацию сервера Cisco WebEx Meetings после синхронизации CUCM Active Directory. Состояние пользователя обновлено в сервере Cisco WebEx Meetings на основании состояния пользователя, настроенного в параметрах Active Directory. Например, если пользователь удален из вашего сервера Active Directory, CUCM отметит этого пользователя "неактивным" во время следующей синхронизации и удалит этого пользователя по истечении 24 часов. Таким образом, если сервер Cisco WebEx Meetings не проводит синхронизацию в течение 24 часов, это состояние пользователя не будет изменено.

Решение Убедитесь в том, что вы запланировали синхронизацию сервера Cisco WebEx Meetings после синхронизации CUCM Active Directory.

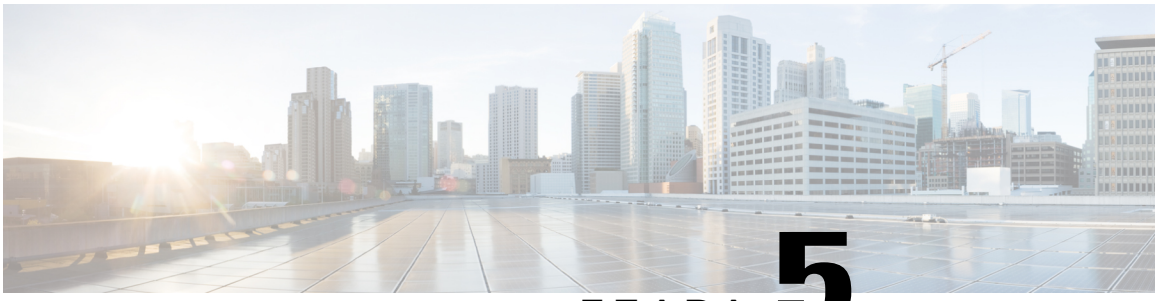
Пользователь, добавленный на сервер **Active Directory,** не отображается после синхронизации

Проблема Пользователь, добавленный на сервер Active Director, не отображается в списке активных пользователей после выполнения синхронизации сервера Cisco WebEx Meetings

Возможная причина Возможно, вы не выполнили синхронизацию CUCM Active Directory до синхронизации сервера Cisco WebEx Meetings Server CUCM не подключается непосредственно к Active Directory После добавления пользователей необходимо провести синхронизацию Active Directory с помощью CUCM до синхронизации пользователей с сервером Cisco WebEx Meetings.

Решение Для выполнения синхронизации сервера CUCM Active Directory войдите в учетную запись администратора CUCM и выберите Система > Каталог **LDAP** и затем нажмите кнопку Выполнить полную синхронизацию сейчас в верхнем меню. Все новые активные пользователи импортируются в сервер Cisco WebEx Meetings после следующей синхронизации интеграции каталогов.

Пользователь, добавленный на сервер **Active Directory,** не отображается после синхронизации



ГЛАВА 5

Аварийное восстановление

Этот раздел содержит темы об аварийном восстановлении.

- Служба организации аудиоконференций не работает после аварийного восстановления в системе с двумя центрами обработки данных, страница 19

Служба организации аудиоконференций не работает после аварийного восстановления в системе с двумя центрами обработки данных

Проблема В безопасной системе проведения телеконференций служба организации аудиоконференций не работает после проведения аварийного восстановления в системе с двумя центрами обработки данных.

Возможная причина Конфигурация магистрали CUCM SIP нуждается в обновлении. Перед проведением процедуры аварийного восстановления магистрали SIP точки приложений и точки распределения нагрузки настроены в соответствии с профилями безопасности магистрали SIP X.509. В первом центре обработки данных магистрали SIP настроены согласно профилям безопасности магистрали SIP X.509 в этом центре обработки данных. Во втором центре обработки данных магистрали SIP настроены согласно профилям безопасности магистрали SIP X.509 в этом центре обработки данных. Каждый профиль безопасности магистрали SIP определяется URL-адресом. После аварийного восстановления второму восстановленному центру обработки данных назначается URL профиля безопасности магистрали SIP первого центра обработки данных. В таком случае возникает ошибка функций организации аудиоконференций. Необходимые конфигурации для обоих центров обработки данных до выполнения аварийного восстановления приведены в таблицах ниже.

Таблица *1:* Конфигурация первого центра обработки данных до аварийного восстановления

Магистраль **SIP**	Профиль безопасности магистрали **SIP:** имя субъекта **X.509**
Магистраль SIP для точки распределения нагрузки в первом центре обработки данных	URL сайта для первого центра обработки данных (формат FQDN)
Магистраль SIP для точки приложений в первом центре обработки данных	URL сайта для первого центра обработки данных (формат FQDN)

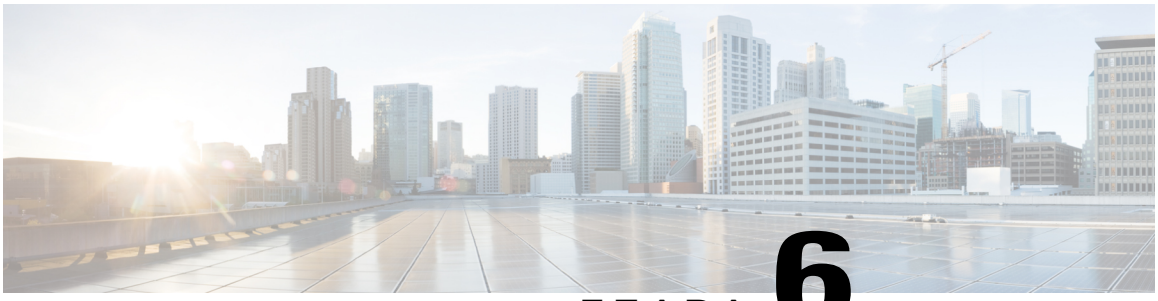
Таблица *2:* Конфигурация второго центра обработки данных до аварийного восстановления

Магистраль **SIP**	Профиль безопасности магистрали **SIP:** имя субъекта **X.509**
Магистраль SIP для точки распределения нагрузки во втором центре обработки данных	URL сайта для второго центра обработки данных (формат FQDN)
Магистраль SIP для точки приложений во втором центре обработки данных	URL сайта для второго центра обработки данных (формат FQDN)

Решение Запустите CUCM и измените профиль безопасности магистрали SIP для второго центра обработки данных на URL первого центра обработки данных в поле субъекта X.509. Необходимая конфигурация для второго центра обработки данных после выполнения аварийного восстановления приведена в таблице ниже. Для получения дополнительных сведений об аварийном восстановлении см. раздел "Использование функции аварийного восстановления" руководства по администрированию *Cisco WebEx Meetings Center*. Для получения дополнительных сведений о настройке CUCM см. раздел "Настройка Cisco Unified Communications Manager (CUCM)" руководства по планированию *Cisco WebEx Meetings Center*.

Таблица *3:* Конфигурация второго центра обработки данных после аварийного восстановления

Магистраль **SIP**	Профиль безопасности магистрали **SIP:** имя субъекта **X.509**
Магистраль SIP для точки распределения нагрузки во втором центре обработки данных	URL сайта для первого центра обработки данных (формат FQDN)
Магистраль SIP для точки приложений во втором центре обработки данных	URL сайта для первого центра обработки данных (формат FQDN)



ГЛАВА 6

Скачивание приложений

Этот раздел включает темы об устранении неисправностей в отношении скачивания приложений, а также инструментов повышения производительности Cisco WebEx, приложений Meetings и проигрывателя сетевых записей.

- Автоматический вход для скачивания инструментов повышения производительности недоступен для браузеров Firefox и Chrome, страница 21
- Ошибка входа на сайт системы единого входа с помощью инструментов повышения производительности, страница 22
- Cisco WebEx Meetings не запускается вследствие проблем с поддержкой Java, страница 22
- Получение ошибки 1316 во время установки приложения, страница 23

Автоматический вход для скачивания инструментов повышения производительности недоступен для браузеров **Firefox** и **Chrome**

Проблема Если пользователь скачивает инструменты повышения производительности WebEx с помощью Internet Explorer, строка URL сайта WebEx автоматически заполняется в Помощнике WebEx, упрощая таким образом процесс входа конечного пользователя. Однако в браузерах Mozilla Firefox и Google Chrome такая функция недоступна.

- Возможная причина Когда пользователь скачивает инструменты повышения производительности WebEx с помощью Internet Explorer, Помощник WebEx распознает файлы cookie браузера из кэша браузера Internet Explorer, что позволяет определить сайт WebEx и автоматически ввести эту информацию на экране входа.
- Возможная причина Если пользователь скачивает инструменты повышения производительности с помощью браузера, отличного от Internet Explorer, файлы cookie будут недоступными для Помощника WebEx, поскольку эти браузеры хранят файлы cookie в зашифрованном виде. Таким образом, они будут недоступными для настольных приложений, например Помощника WebEx.

1 Решение При попытке пользователя скачать инструменты повышения производительности WebEx на странице Скачивания приводятся четкие инструкции для пользователя о том, как вручную войти в Помощник WebEx.

2 Решение Если приведенная выше ситуация вызывает неудобства в работе пользователей, мы рекомендуем вам установить программу в автоматическом режиме на компьютеры конечных пользователей. Можно предварительно настроить один из коммутаторов установки в качестве части автоматической установки на URL сайта WebEx. Чтобы получить дополнительную информацию, см. руководство по развертыванию *Cisco WebEx Meetings Server*.

Ошибка входа на сайт системы единого входа с помощью инструментов повышения производительности

Проблема Вы пытаетесь войти на сайт с системой единого входа с помощью инструментов повышения производительности, и ваша попытка оказывается неудачной.

Возможная причина Возможно, вход IdP не поддерживает Internet Explorer 6.

Решение Добавьте в регистр приведенное ниже и попробуйте повторно войти с помощью инструментов повышения производительности. HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Internet Explorer\Main\FeatureControl\FEATURE_SCRIPTURL_MITIGATION | "ptoneclk.exe"=dword:00000001 | "outlook.exe"=dword:00000001 | ptWbxONI.exe"=dword:00000001 | ptUpdate.exe"=dword:00000001 | PTIM.exe"=dword:00000001 | ptSrv.exe"=dword:00000001

Cisco WebEx Meetings не запускается вследствие проблем с поддержкой **Java**

Проблема Ваши пользователи время от времени испытывают трудности при запуске приложения Cisco WebEx Meetings в Windows при активном подключении к корпоративной интрасети с помощью клиента Any-Connect VPN Client. Эта ошибка происходит только при попытке пользователя скачать и установить приложение Cisco WebEx Meetings при первом присоединении к совещанию. После установки приложения на ПК пользователя проблема больше не возникает.

Проблема Эта проблема не возникает при попытке пользователя присоединиться к совещанию без включения VPN (это предполагает включенный общий доступ к сайту WebEx).

Возможная причина Ваши пользователи используют устаревшую версию Java.

Решение Обновите версию Java на компьютерах конечных пользователей с операционной системой Windows до самой новой. Если приложение по-прежнему не работает надлежащим образом, попросите пользователей установить Cisco WebEx Meetings вручную, скачав его на странице Скачивания. Кроме того, пользователи могут скачать приложение Cisco WebEx Meetings

при первой попытке присоединиться к совещанию. Эти действия предполагают наличие у компьютеров в вашей организации прав администратора. В противном случае вы можете самостоятельно установить приложение Cisco WebEx Meetings на компьютерах пользователей с помощью файлов установки, скачанных на странице Скачивания.

Получение ошибки **1316** во время установки приложения

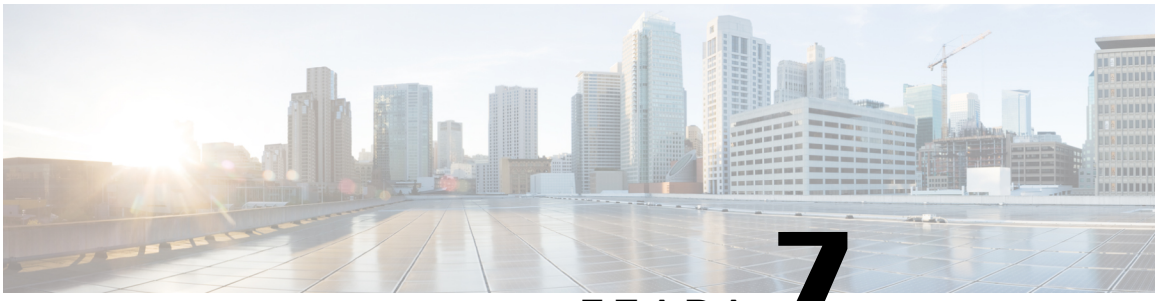
Проблема Вы устанавливаете одно из скачанных приложений (Cisco WebEx Meetings, инструменты повышения производительности или проигрыватель сетевых записей), процесс установки останавливается, и вы получаете сообщение об ошибке 1316.

Возможная причина Вы пытаетесь установить версию приложения, которая уже установлена в вашей системе, однако имя файла установки отличается.

Решение Попробуйте выполнить одно из приведенных ниже действий, чтобы устранить проблему.

- Решение Получите установщик приложения версии, которая уже установлена в системе, но измените имя, отображаемое в сообщении об ошибке, до попытки переустановки. Скопируйте измененный файл установки в местоположение, указанное в сообщении об ошибке.

- Решение Удалите существующее приложение и затем повторно установите его.



ГЛАВА 7

Электронные письма

Этот раздел содержит темы об устранении неисправностей в отношении электронных писем.

- Администраторы и пользователи не получают электронные сообщения, страница 25
- Проблемы с сервером электронной почты SMTP в системе с аутентификацией на основании TLS, страница 26

Администраторы и пользователи не получают электронные сообщения

Проблема Администраторы и пользователи не получают электронные сообщения.

Возможная причина Имя узла SMTP может быть неправильно настроено.

Возможная причина Сервер SMTP может быть выключен.

Возможная причина Запросы электронной почты сервера SMTP могут блокироваться.

Решение Убедитесь в правильности настройки имени узла SMTP. В противном случае переведите систему в режим технического обслуживания и исправьте данные SMTP, сохраните изменения и выключите режим технического обслуживания. После перезапуска системы состояние должно иметь значение "UP". Чтобы получить более подробные сведения, см. раздел "Настройка сервера SMTP" в Руководстве по администрированию.

Решение Проверьте журналы, чтобы определить, блокируются ли запросы электронной почты сервера SMTP. Устраните проблему с сервером SMTP или выберите другой сервер SMTP.

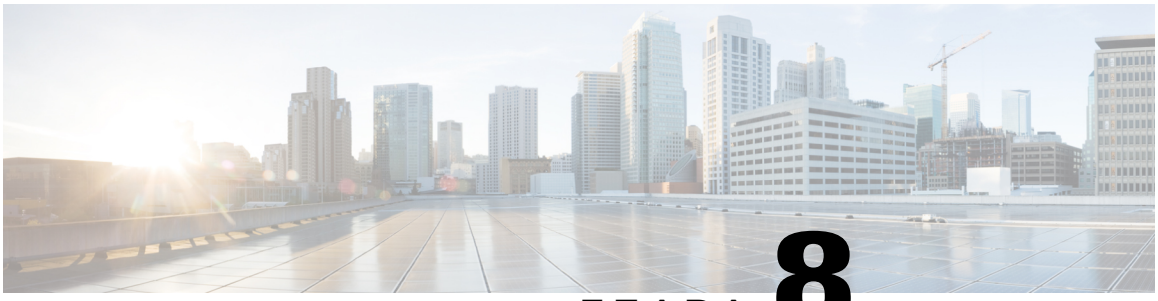
Решение Проверить почту можно, выбрав Пользователи > Пользователи электронной почты и затем отправив электронное письмо организатору.

Проблемы с сервером электронной почты **SMTP** в системе с аутентификацией на основании **TLS**

Проблема Сервер электронной почты SMTP не работает.

Возможная причина Протокол TLS включен, и ваш самозаверяющий сертификат не был принят системой как действительный.

Решение Это известное ограничение. Вы не можете настроить сервер электронной почты на использование самозаверяющего сертификата с включенным протоколом TLS.



ГЛАВА 8

Общие вопросы

Этот раздел состоит из подразделов по устранению общих неисправностей.

- Поля текста имеют острые, а не округленные углы, страница 27

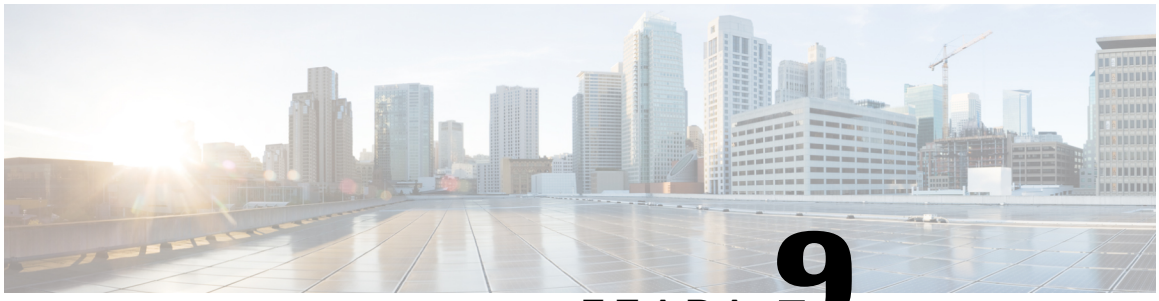
Поля текста имеют острые, а не округленные углы

Проблема Поля текста имеют острые углы вместо округленных

Возможная причина Вы используете Microsoft Internet Explorer, и его версия слишком стара.

Решение Убедитесь в использовании стандартного режима (не режима совместимости) и Internet Explorer 10. Особенно убедитесь в том, что вы не используете Internet Explorer 7.

Поля текста имеют острые, а не округленные углы



ГЛАВА 9

Установка и развертывание

Этот раздел содержит темы об устранении неисправностей в отношении установки и развертывания.

- Использование прокси-сервера переадресации в системе, страница 29
- Использование обратных прокси-серверов в системе, страница 31
- Ошибка автоматического развертывания для error.deploy_summary.353, страница 31
- Ошибка автоматического развертывания для error.deploy_summary.363 и ошибка автоматического развертывания для error.deploy_summary.365., страница 31
- Ошибка "Неверный URL парольной фразы", страница 32
- Страница для скачиваний конечного пользователя не работает после завершения обновления, страница 32
- Невозможно установить Cisco WebEx Meetings Server вследствие отсутствия поддержки версии продукта, страница 32
- Установка подключаемого модуля WebEx Meetings в Microsoft Internet Explorer 8.0, страница 33

Использование прокси-сервера переадресации в системе

Несмотря на то, что мы не рекомендуем использование конфликтующих элементов сети, например прокси-серверы переадресации между программой клиента (работа на компьютерах пользователя) и серверами серверных систем, мы не запрещаем их использование в системе. Мы рекомендуем максимально сократить количество таких элементов, поскольку каждый такой конфликтующий элемент может привести к сетевой задержке. Такие задержки приводят к понижению качества работы для чувствительных к задержкам аспектам совещаний Cisco WebEx, включая видео WebEx, голосовое соединение с помощью компьютера и совместный доступ к экранам. Конфликтующие элементы могут непредвиденным образом влиять на содержимое каждого сетевого пакета, нарушая работу функций.

При возникновении у ваших конечных пользователей таких проблем мы настоятельно рекомендуем удалить конфликтующие элементы сети из системы и затем проверить, будет ли проблема решена.

Примечание Использование прокси-серверов переадресации может нарушить работу функций обеспечения качества обслуживания.

Принципы обеспечения производительности

Прокси-серверы не должны изменять сетевой трафик и увеличивать задержку в общем потоке данных в системе.

- Прокси-сервер переадресации для обработки пакетов должен иметь задержку менее 10 мс. Это может быть сложно для прокси-серверов переадресации, которые проверяют содержимое для обработки пакетов до 10 мс. Большая задержка негативно влияет на качество предоставления совместного доступа к аудио, видео и данным при работе пользователей в совещании. Кроме того, может оказываться влияние на пропускную способность между клиентами и серверами вследствие увеличения времени приема-передачи (RTT).
- Контроль за общей задержкой следует проводить при наличии более одного прокси-сервера переадресации между виртуальными машинами и клиентом.

Функциональность

- При использовании в прокси-сервере переадресации механизмов кэширования (например, кэширование cookie) функциональность системы может быть нарушена. В таком случае мы предлагаем выключить кэширование, однако это может повлиять на производительность прокси-сервера переадресации.
- Аутентификацию на уровне пользователя на прокси-сервере переадресации следует выключить.
- Если соединение между прокси-сервером переадресации и системой Cisco WebEx Meetings Server пропускает обратный прокси системы (для "внутренних" пользователей"), прокси-сервер переадресации должен позволять системе перераспределять соединения https между виртуальными машинами системы, каждая из которых имеет собственный URL-адрес https. Такое перераспределение незаметно обратному прокси, если обратный прокси Cisco WebEx Meetings Server находится между прокси-сервером и внутренними виртуальными машинами.

Поддерживаемые прокси-серверы

- http
- SOCKS v4

Примечание SOCKS v5 не поддерживается

Использование обратных прокси-серверов в системе

С этой системе может использоваться только обратный прокси, предоставленный с этим продуктом. Обратные прокси или системы распределения нагрузки, предоставляемые другими поставщиками, не поддерживаются ни при каких условиях. Обратный прокси, предоставляемый с этим продуктом, оптимизирован для работы с совместными данными, аудио- и видеотрафиком от внешних пользователей, присоединившихся из Интернета.

Ошибка автоматического развертывания для **error.deploy_summary.353**

Проблема Пользователь получает приведенное ниже сообщение об ошибке во время автоматического развертывания.
Ошибка: error.deploy_summary.353 = образ, использованный для развертывания виртуальных машин, может быть поврежден. Получите новую копию файла OVA и разверните все виртуальные машины снова.

Возможная причина Ранее скачанный файл OVA поврежден.

- Решение Проверьте, содержит ли скачанный из Cisco файл OVA правильную контрольную сумму.
- Решение Убедитесь в том, что база данных, в которой производилось развертывание новых виртуальных машин, доступна и не выполняет какие-либо приложения.
- Решение Убедитесь в отсутствии видимых сигналов тревоги в отношении хранилища в VMware vCenter.

Ошибка автоматического развертывания для **error.deploy_summary.363** и ошибка автоматического развертывания для **error.deploy_summary.365.**

Проблема Вы получите одно из двух приведенных ниже сообщений об ошибке. Ошибка автоматического развертывания для error.deploy_summary.363 или ошибка автоматического развертывания для error.deploy_summary.365.

Возможная причина Вы не можете выполнить развертывание до выбранной виртуальной машины.

Решение Нажмите Начать заново и повторите попытку развертывания.

Ошибка "Неверный **URL** парольной фразы"

Проблема Причиной отображения сообщения "Неверная парольная фраза" может быть ввод неверного URL или перезагрузка виртуальной машины администратора CWMS (основного или второстепенного) во время развертывания, что изменило URL развертывания.

Решение Если причиной ошибки стала перезагрузка виртуальной машины администратора, необходимо удалить виртуальную машину администратора в vCenter, перезапустить развертывание сначала, включая повторное развертывание виртуальной машины администратора.

Решение Если во время развертывания были подключены другие виртуальные машины, необходимо также удалить эти виртуальные машины.

Страница для скачиваний конечного пользователя не работает после завершения обновления

Проблема Конечные пользователи не могут получить доступ к ссылке для скачиваний.

Возможная причина Статические ресурсы кэшируются для улучшения работы веб-страниц. Однако конечные пользователи могут использовать веб-браузер более старой версии. Файлы Javascript могут кэшироваться при загрузке файлов Javascript из локальной машины вместо сервера.

Решение Пользователи должны очистить кэш браузера и повторно попытаться открыть страницу для скачиваний.

Невозможно установить **Cisco WebEx Meetings Server** вследствие отсутствия поддержки версии продукта

Проблема Невозможно установить Cisco WebEx Meetings Server на виртуальной машине.

Возможная причина Текущая версия VMware ESXi не поддерживается.

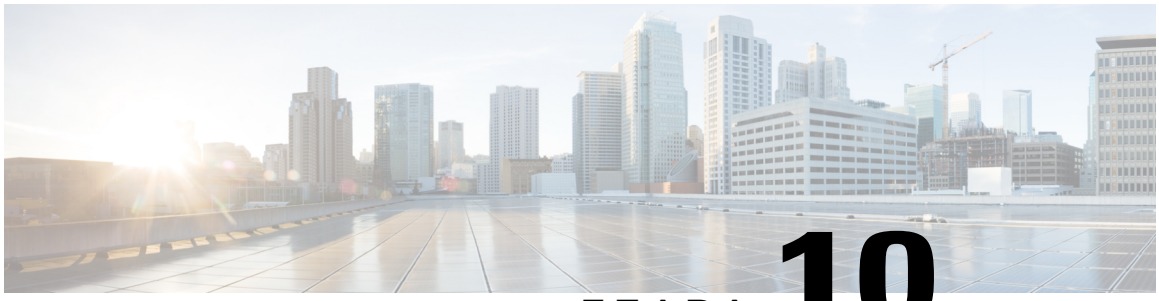
Решение Убедитесь в использовании версии VMware ESXi 5.0 обновление 1 или 5.1. Версия 4.x не поддерживается.

Установка подключаемого модуля **WebEx Meetings** в **Microsoft Internet Explorer 8.0**

Проблема При попытке установить клиент Meetings вы получаете сообщение об ошибке установки.

Возможная причина Компьютер, на котором вы пытаетесь установить программу, не имеет прав администратора.

Решение Убедитесь в том, что у вас установлена самая последняя версия Cisco WebEx Meetings Server. Проверьте, имеет ли компьютер права администратора Windows. Если нет, это и есть причина сообщения об ошибке и неуспешной установки. По возможности получите права администратора. Убедитесь в том, что параметры безопасности IE 8.0 имеют интегрированные значения по умолчанию, выбрав Панель управления > Свойства обозревателя > Расширенные > Сброс. Если ничего из приведенного выше не решает проблему, необходимо принудительно установить Установщик MSI на компьютере конечного пользователя с помощью сценария входа в Windows или равнозначного метода. Получить доступ к пакетам MSI для Meetings, инструментов повышения производительности и других приложений из сайта администрирования Cisco WebEx Meetings Server. Выберите Параметры > Скачивания. Для получения дополнительных сведений см. раздел "Загрузка и массовое развертывание приложений" руководства по планированию *Cisco WebEx Meetings Server*. Если действия выше не устраняют проблему, за помощью обратитесь в службу технической поддержки Cisco TAC.



ГЛАВА 10

Лицензии

- После ошибки системы высокой доступности ваша система начинает работу в режиме бесплатного пробного пользования, страница 35
- Отображается сообщение о бесплатном пробном периоде, страница 36
- Вы используете больше лицензий, чем приобретено, страница 36
- Вы используете больше лицензий, чем приобретено, и потому ваша система деактивирована, страница 36
- Вы получаете электронное сообщение о недействительности лицензий, страница 37
- Вы получаете электронное сообщение о недействительности лицензий, и ваша система деактивирована, страница 37
- Вы не можете получить доступ к Диспетчеру корпоративных лицензий Cisco (ELM) на сервере Cisco WebEx Meetings Server, страница 37
- Ошибка установки лицензии с несколькими открытыми окнами браузера, страница 38
- Не работает кнопка "Управление лицензиями", страница 38
- Сообщение об истечении срока действия лицензии, страница 38

После ошибки системы высокой доступности ваша система начинает работу в режиме бесплатного пробного пользования

Проблема После ошибки системы высокой доступности ваша система начинает работу в режиме бесплатного пробного пользования, в результате чего вам дается 180 дней для восстановления соединения с Диспетчером корпоративных лицензий (ELM).

Возможная причина ELM работает только в основной системе. После ошибки системы высокой доступности не может подключиться к ELM.

Решение Перезапустите основную систему с помощью VMware vCenter. Система должна переподключиться к ELM автоматически во время перезагрузки. Если вы по-прежнему не

можете подключиться к ELM после перезагрузки, за дополнительной помощью обратитесь в Cisco TAC.

Отображается сообщение о бесплатном пробном периоде

Проблема Система сообщает, что работает в режиме бесплатного пробного пользования на сайте Администрирования.

Возможная причина После развертывания системы она автоматически переходит в режим бесплатного пробного пользования.

Решение Для завершения бесплатного пробного периода установите лицензии. Для получения дополнительных сведений см. раздел "Управление лицензиями" в онлайн-справке и руководстве по администрированию.

Вы используете больше лицензий, чем приобретено

Проблема Вы получаете электронное сообщение о превышении количества лицензий.

Возможная причина Вы используете больше лицензий, чем приобретено.

Решение Свяжитесь с представителем продаж Cisco и приобретите количество лицензий, соответствующее вашему объему использования или превышающее его.

Вы используете больше лицензий, чем приобретено, и потому ваша система деактивирована

Проблема Вы получаете электронное сообщение о том, что ваша система деактивирована вследствие превышения количества приобретенных лицензий.

Возможная причина Максимальное количество установленных лицензий превышено на протяжении более шести месяцев.

Решение Свяжитесь с представителем продаж Cisco и приобретите количество лицензий, соответствующее вашему объему использования или превышающее его.

Вы получаете электронное сообщение о недействительности лицензий

Проблема Вы получите электронное сообщение о том, что ваша система работает с недействительными лицензиями.

Возможная причина Подключение между системой и сервером лицензий (ELM) невозможно. Если ваша система настроена на высокую доступность, основная система неактивна, и вы используете систему аварийного переключения, система не может связаться с сервером лицензий.

Решение Перезапустите основную систему с помощью VMware vCenter. Система должна переподключиться к ELM автоматически во время перезагрузки. Если вы по-прежнему не можете подключиться к ELM после перезагрузки, за дополнительной помощью обратитесь в Cisco TAC.

Вы получаете электронное сообщение о недействительности лицензий, и ваша система деактивирована

Проблема Вы получаете электронное сообщение о том, что ваша система деактивирована вследствие работы с недействительными лицензиями на протяжении более 6 месяцев.

Возможная причина Подключение между системой и сервером лицензий (ELM) невозможно. Если ваша система настроена на высокую доступность, основная система неактивна, и вы используете систему аварийного переключения, система не может связаться с сервером лицензий.

Решение Перезапустите основную систему с помощью VMware vCenter. Система должна переподключиться к ELM автоматически во время перезагрузки. Если вы по-прежнему не можете подключиться к ELM после перезагрузки, за дополнительной помощью обратитесь в Cisco TAC.

Вы не можете получить доступ к Диспетчеру корпоративных лицензий **Cisco (ELM)** на сервере **Cisco WebEx Meetings Server**

Проблема Администраторы не имеют доступ к ELM на сервере Cisco WebEx Meetings Server.

Возможная причина Во время развертывания URL Администрирования был настроен с помощью менее привычного типа домена верхнего уровня, например ".infra".

Решение Используйте привычные типы домена высокого уровня, например ".com". Эта известная проблема, которая будет устранена в будущих выпусках Cisco WebEx Meetings Server.

Ошибка установки лицензии с несколькими открытыми окнами браузера

Проблема Ошибка установки лицензии.

Возможная причина Ваш сайт администрирования и страницы администрирования ELM открыты в двух разных окнах браузера в то время, как оба имеют одинаковый URL сайта администрирования.

Решение Убедитесь в том, что вкладка администрирования закрыта, и снова нажмите кнопку "Установка". Войдите на сайт администрирования. Нажмите Система и затем нажмите ссылку Больше в разделе лицензий. Выберите Управление лицензиями, чтобы открыть страницу ELM. Закройте начальное окно браузера, отображающее страницу Лицензии пользователя. Выберите Установить файл лицензии на странице ELM и перейдите к установке лицензий. Для получения дополнительных сведений см. раздел "Управление лицензиями" руководства по администрированию *Cisco WebEx Meetings Server*.

Не работает кнопка "Управление лицензиями"

Проблема Кнопка Управление лицензиями на странице Пользовательских лицензий не работает.

Возможная причина В высокодоступной среде сайт администрирования работает на дополнительной виртуальной машине.

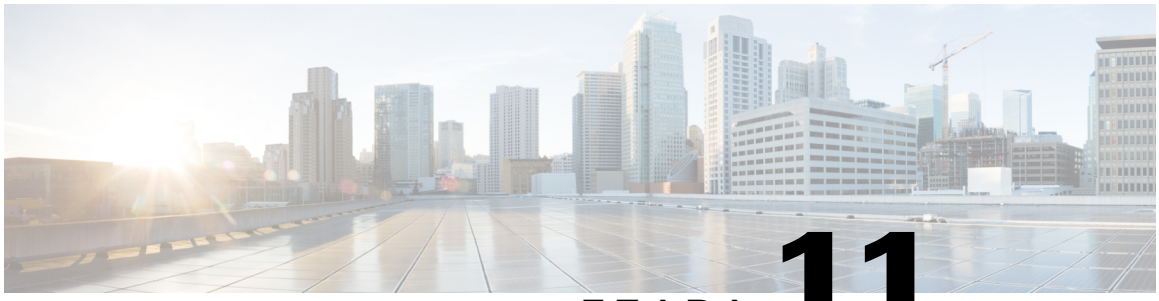
Решение Определите причину работы сайта администрирования на дополнительной виртуальной машине. Исправьте основную систему и перезапустите ее с помощью VMware vCenter. После перезагрузки ваша система должна работать надлежащим образом.

Сообщение об истечении срока действия лицензии

Проблема Вы получили сообщение об истечении срока действия лицензии.

Возможная причина Версии системы и лицензии не совпадают.

Решение Убедитесь в установке последней версии лицензии.



ГЛАВА 11

Режим технического обслуживания

Этот раздел содержит темы об устранении неисправностей в отношении режима технического обслуживания.

- Сообщение "Перезагрузка" не исчезает после выключения режима технического обслуживания, страница 39
- Запрос на включение или выключения режима технического обслуживания отклонен, страница 39

Сообщение "Перезагрузка" не исчезает после выключения режима технического обслуживания

Проблема После выключения режима технического обслуживания сообщение "перезагрузка" не исчезает, и браузер не перенаправляет вас на страницу входа сайта администрирования.

Возможная причина Это известная проблема, однако ее причина не установлена.

Решение Чтобы перейти на страницу входа вручную введите URL сайта администрирования.

Запрос на включение или выключения режима технического обслуживания отклонен

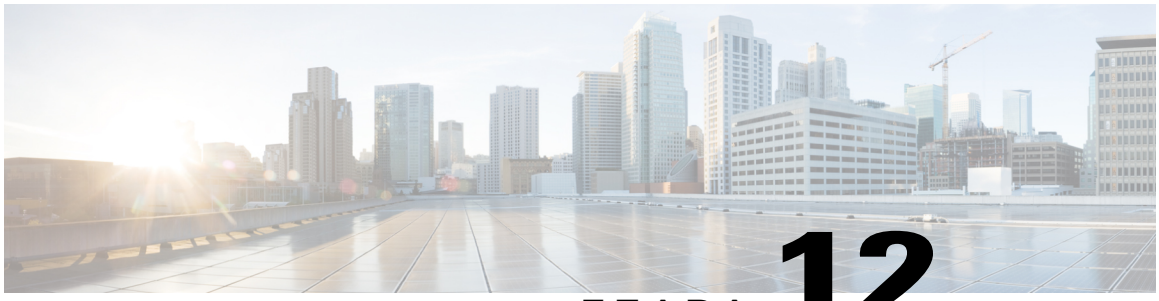
Проблема Запрос на включение или выключения режима технического обслуживания отклонен.

Возможная причина Вы слишком быстро нажали кнопку Включить режим технического обслуживания или Выключить режим технического обслуживания.

Решение Подождите несколько секунд и снова нажмите Включить режим технического обслуживания или Выключить режим технического обслуживания.

Возможная причина В данный момент уже производится изменяющее систему действие (например, добавление или удаление системы высокой доступности).

Решение Подождите 30 минут и снова нажмите Включить режим технического обслуживания или Выключить режим технического обслуживания.



ГЛАВА 12

Записи

Этот раздел содержит темы об устранении неисправностей в отношении записи.

- Невозможно начинать совещания и присоединяться к ним, а также просматривать записи, вследствие отсутствия поддержки версии Java, страница 41
- Записи совещаний отсутствуют на страницах записей организатора, страница 42
- При нажатии кнопки "Запись" возникает ошибка соединения с сервером, страница 42
- Невозможно добавить сервер хранилища., страница 42
- Запись совещания не отображается для организатора, страница 42
- Кнопка записи серого цвета, страница 43
- Панель записи отображает ошибку, страница 43
- Записи не отображаются на странице записей, страница 44

Невозможно начинать совещания и присоединяться к ним, а также просматривать записи, вследствие отсутствия поддержки версии **Java**

Проблема Пользователи не могут начинать совещания и присоединяться к ним, а также просматривать записи ни в одном из браузеров.

Возможная причина Пользователи используют неподдерживаемую версию Java.

Решение При использовании Microsoft Internet Explorer включите ActiveX или установите версию Java выше 1.6.034 или 1.7.06. При использовании Mozilla Firefox или Google Chrome установите версию Java выше 1.6.034 или 1.7.06 или скачайте и повторно установите приложение Cisco WebEx Meetings или клиент Проигрывателя сетевых записей вручную. Затем снова попытайтесь начать совещание или присоединиться к нему или просмотреть запись.

Записи совещаний отсутствуют на страницах записей организатора

Проблема Записи совещаний отсутствуют в списке на странице Записи для всех организаторов, однако организатор включил функцию записи для совещаний.

Возможная причина Возможно, возникла проблема с разрешением на сервере хранения для конкретной точки подключения, на которую направлена служба Cisco WebEx Meetings Server на странице настройки сервера хранения (войдите на сайт администрирования и выберите Система > Серверы > Сервер хранения).

Решение Это известная проблема.

При нажатии кнопки "Запись" возникает ошибка соединения с сервером

Проблема При попытке организатора нажать кнопку записи внутри комнаты для совещаний клиент совещания отображает ошибку, сообщающую о невозможности подключиться к серверу записи.

Возможная причина Пользователь Tomcat службы Cisco WebEx Meetings Server не может писать в точке подключения.

Решение Обновите права на точке подключения NAS до параметра `777` с помощью `chmod R 777 <mount-point-directory>`, если сервер хранения работает на операционной системе Linux. Затем попробуйте повторно подключить сервер NAS к Cisco WebEx Meetings Server.

Невозможно добавить сервер хранилища.

Проблема Вы не можете добавить сервер хранения.

Возможная причина Пользователь Tomcat службы Cisco WebEx Meetings Server не может писать в точке подключения.

Решение Обновите права на точке подключения NAS до параметра `777` с помощью `chmod R 777 <mount-point-directory>`, если сервер хранения работает на операционной системе Linux. Затем попробуйте повторно подключить сервер NAS к Cisco WebEx Meetings Server.

Запись совещания не отображается для организатора

Проблема Организатор совещания не видит запись совещания на странице Записи на протяжении более 10 минут после завершения записи совещания.

Возможная причина WSS проигрывателя сетевых записей не имеет право на чтение/запись файлов на сервере хранения.

Решение При использовании сервера хранения Linux введите такую команду: `chmon -R 777`каталог точки подключения. Для восстановления сетевых записей, не созданных на странице Записи, обратитесь в центр технической поддержки TAC.

Кнопка записи серого цвета

Проблема Организаторы совещаний не могут записывать совещания, поскольку кнопка Запись серая.

Возможная причина Сетевое устройство хранения не подключено к Cisco WebEx Meetings Server.

Решение Войдите на сайт администрирования, нажмите Система > Серверы, щелкните ссылку Добавить сервер хранения и укажите сервер NFS и точку подключения. Например, 170.70.80.90:/путь к точке подключения на сервере.

Возможная причина Запись не включена в Cisco WebEx Meetings Server.

Решение Войдите на сайт администрирования, выберите Параметры > Совещания и установите флажок Запись в области "Права участника".

Возможная причина Объем использования сервера хранения достиг предельного значения, как указано на странице Сигналы на сайте Администрирования.

Решение Убедитесь в надлежащем отслеживании объема хранения на сетевом устройстве хранения на странице Сигналы. Войдите на сайт администрирования, выберите Инструментальная панель > Сигналы, щелкните ссылку Редактировать, установите флажок Хранилище, перетащите ползунок для ограничения пространства на странице Редактировать сигналы на инструментальной панели и нажмите Сохранить. Или же можно удалить файлы на точке подключения сервера хранения, чтобы освободить пространство.

Возможная причина Сервер хранения остановлен, или служба NFS в сетевом устройстве хранения остановлена или перезапущена, что не позволяет службе Cisco WebEx Meetings Server получить доступ к точке подключения.

Решение Войдите на сайт администрирования и выберите Система > Серверы > Сервер хранения и перенастройте сетевое устройство хранения.

Панель записи отображает ошибку

Проблема После начала записи совещания и некоторого ее проведения панель записи отображает ошибку. При наведении курсором мыши на панель отображается ошибка аудио или видео.

Возможная причина Пользователь Tomcat службы Cisco WebEx Meetings Server не может писать в точке подключения.

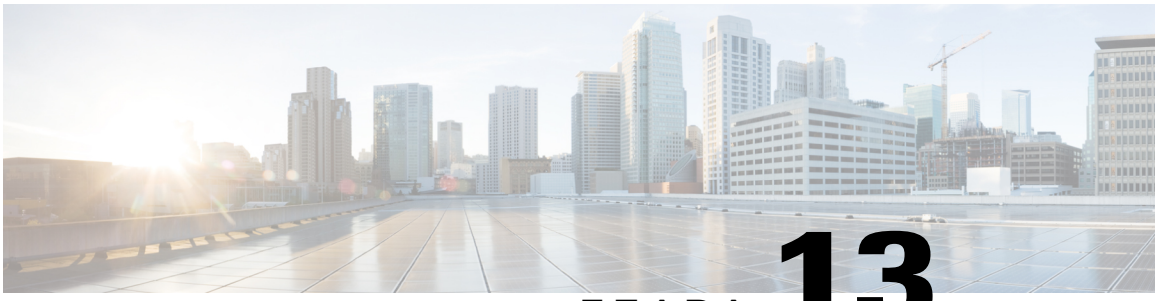
Решение Убедитесь в доступности точки подключения и в том, что Cisco WebEx Meetings Server может писать на нее.

Записи не отображаются на странице записей

Проблема Записи совещаний не отображаются на странице Записи для всех организаторов, несмотря на то, что организатор включил функцию записи для совещаний.

Возможная причина Существует проблема с разрешениями на сервере хранения для конкретной точки подключения, на которую указывает ваша система.

Решение Войдите на сайт администрирования и выберите Система > Серверы > Конфигурация сервера хранения. Убедитесь в правильности разрешений.



ГЛАВА 13

Серверы

Этот раздел содержит темы об устранении неисправностей в отношении серверов электронной почты и хранения.

- SMTP отправляет сообщения об ошибке при использовании в адресе электронной почты администратора символа подчеркивания, страница 45
- Проблемы с соединением внешнего сервера, страница 45
- Время, предоставляемое NTP, не синхронизируется на виртуальных машинах, страница 46
- Сервер хранилища не выполняет резервное копирование системы или записей, страница 46

SMTP отправляет сообщения об ошибке при использовании в адресе электронной почты администратора символа подчеркивания

Проблема Пользователь отправляет электронное сообщение администратору, и электронное сообщение возвращается как недоставленное.

Возможная причина Символ подчеркивания не поддерживается для адресов электронной почты.

Решение Не используйте символ подчеркивания и другие неподдерживаемые символы при отправке электронных сообщений администратору.

Проблемы с соединением внешнего сервера

Проблема Администраторы и пользователи не получают электронные письма из системы.

Возможная причина Возможно, возникла проблема с разрешениями на сервере хранения для конкретной точки подключения, на которую направлена ваша система (войдите на сайт администрирования и выберите Система > Серверы > Сервер хранения).

1. Решение Убедитесь в том, что запросы **sendmail** из соответствующей службы сервера Cisco WebEx Meetings не блокируются.

2. Решение Переведите систему в режим технического обслуживания и исправьте данные SMTP в сети администратора. Сохраните изменения и переведите систему из режима технического обслуживания. После окончания перезагрузки система должна приобрести состояние "UP".

3. Решение Устраните проблему с сервером SMTP или укажите другой сервер SMTP для надлежащей работы системы.

Время, предоставляемое **NTP,** не синхронизируется на виртуальных машинах

Проблема Сигнал NTP отображается в верхней части страницы сразу после входа пользователя. Время, предоставляемое NTP, на каждой виртуальной машине не синхронизируется в течение трех и более минут.

Возможная причина Время, предоставляемое NTP, на каждой виртуальной машине не синхронизируется в течение трех и более минут.

1. Решение Посмотрите, исчезнет ли сообщение после синхронизации времени.

2. Решение Убедитесь в том, что узлы ESXi настроены в соответствии с правильными данными DNS, и могут подключаться к узлу NTP. Для получения дополнительной информации см. документацию о VMware vSphere.

Сервер хранилища не выполняет резервное копирование системы или записей

Проблема Ваш сервер хранилища не выполняет резервное копирование системы или записей.

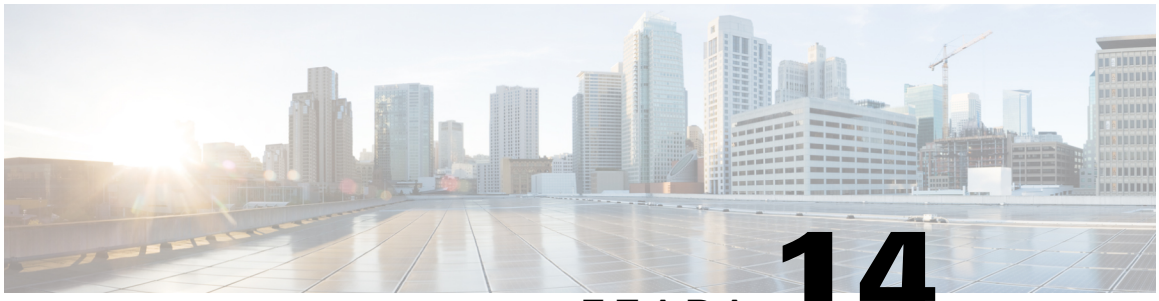
Возможная причина Сервер хранилища не может подключиться к виртуальной машине на вашей системе.

Решение Установите параметры межсетевого экрана с помощью VMware vSphere. Для получения дополнительных сведений см. раздел "Сетевые изменения, необходимые для развертывания" руководства по планированию *Cisco WebEx Meetings Server*.

Возможная причина Сервер хранилища не работает. Подключение к серверу отсутствует.

Решение Убедитесь, что сервер хранилища доступен за пределами Cisco WebEx Meetings Server. Убедитесь, что сервер хранилища включен. Убедитесь в наличии сетевого подключения к серверу хранилища. Убедитесь в возможности установки/доступа не с машины Cisco WebEx Meetings Server. Убедитесь, что сервер хранилища не полный.

Сервер хранилища не выполняет резервное копирование системы или записей



ГЛАВА 14

Проблемы со входом и совещаниями

Этот раздел содержит темы об устранении неисправностей в отношении входа в систему и совещаний.

- Ошибка активации учетной записи, страница 50
- Проблемы с автоматическим входом возникают после импорта файлов cookie из Microsoft Internet Explorer, страница 50
- Проблемы с совместимостью браузеров, страница 51
- Невозможно подключиться к сайту WebEx или сайту Администрирования, страница 51
- Невозможно начинать совещания и присоединяться к ним, а также просматривать записи, вследствие отсутствия поддержки версии Java, страница 51
- Переадресованные приглашения на совещания не работают после модернизации, страница 52
- Качество графики ухудшается при использовании совместного доступа к приложению или рабочему столу, страница 52
- Совещание с функцией "Присоединиться раньше организатора" не отображается на странице совещаний, страница 52
- Состояние совещания с функцией "Присоединиться раньше организатора" неправильное, страница 53
- Cisco WebEx Meetings не запускается вследствие проблем с поддержкой Java, страница 53
- Превышен максимальный объем совещания, страница 53
- Получено электронное сообщение об ошибке службы проведения совещаний, страница 54
- Участники совещания не могут подключаться по внешней линии к своим телефонам, страница 54
- Данные динамики совещаний на один час отстают от данных, указанных в таблицах для одного дня и одной недели, страница 55

- Проблемы при запуске совещания в Mozilla Firefox и Google Chrome вследствие неактивности подключаемого модуля ActiveTouch General Plugin Container, страница 55
- "Зависание" на странице "Подождите..." при попытке начать совещание или присоединиться к нему, страница 55
- Пользователь не может планировать совещания посредством Помощника WebEx, страница 56
- Пользователи не могут организовывать и посещать совещания, страница 56
- Пользователи не могут выполнять вызов персонального совещания, страница 57
- Невозможно начать совещание, страница 57
- Введенный URL имеет символы разного регистра, страница 58
- Пользователь не имеет доступ к продукту, страница 58
- Пользователь отключается от аудиоконференции, страница 58
- Таблица WBX*INPROGRESSMEETING не записывает данные, если совещание заканчивается в определенное время, страница 58

Ошибка активации учетной записи

Проблема Администратор или пользователь получает уведомление о том, что его учетная запись активирована, но он не может в нее войти.

Возможная причина Срок действия активации учетной записи истек. После активации учетной записи у администраторов есть два дня, а у конечных пользователей – три, чтобы войти в учетную запись, прежде чем она будет деактивирована.

Решение Перейдите на страницу входа и щелкните ссылку "Забыли пароль?", чтобы сбросить учетную запись. Получив письмо о сбросе пароля, выполните содержащиеся в нем инструкции, чтобы сбросить пароль и войти в учетную запись.

Проблемы с автоматическим входом возникают после импорта файлов **cookie** из **Microsoft Internet Explorer**

Проблема Пользователь ставит отметку "Запомнить меня" после входа в Cisco WebEx Meetings Server в Microsoft Internet Explorer. Если пользователь затем устанавливает Mozilla Firefox и импортирует все файлы cookie из Internet Explorer, автоматический вход пользователя выполняется при каждом запуске Firefox даже после выхода вручную. При изменении ключа аутентификации администратора на сайте Администрирования или обновлении до новой версии пользователь всегда будет выполнять выход на сайте при запуске Firefox даже при установке отметки "Запомнить меня" во время последнего входа в Cisco WebEx Meetings Server.

Возможная причина Firefox добавляет "." перед именем домена файла cookie при импорте файлов cookie из Internet Explorer.

Решение Удалил ли ваш пользователь файлы cookies в Firefox вручную?

Проблемы с совместимостью браузеров

Проблема Вы используете браузер Internet Explorer, который указан в списке совместимых с этим продуктом браузеров, однако получили сообщение, информирующее о том, что ваш браузер не поддерживается.

Возможная причина Настройка политики группы вашей системы заставляет систему "думать", что это Internet Explorer 6, а не Internet Explorer 8.

Решение При использовании Internet Explorer 8 для Windows XP с пакетом обновлений 3 сообщение о несовместимости неверно, и его можно игнорировать. Чтобы предотвратить появление такого сообщения, измените параметры совместимости. В Internet Explorer 8 нажмите Сервис > Параметры режима представления совместимости. Удалите имя домена службы Cisco WebEx Meetings Server из списка веб-сайтов, добавленных в режим представления совместимости, если оно в нем присутствует.

Невозможно подключиться к сайту **WebEx** или сайту Администрирования

Проблема Вы не можете подключиться к сайту WebEx или сайту Администрирования с помощью браузера, который требует SSL 3.0.

Возможная причина Включена поддержка FIPS, которая блокирует SSL 3.0.

Решение Отключите поддержку FIPS.

Невозможно начинать совещания и присоединяться к ним, а также просматривать записи, вследствие отсутствия поддержки версии **Java**

Проблема Пользователи не могут начинать совещания и присоединяться к ним, а также просматривать записи ни в одном из браузеров.

Возможная причина Пользователи используют неподдерживаемую версию Java.

Решение При использовании Microsoft Internet Explorer включите ActiveX или установите версию Java выше 1.6.034 или 1.7.06. При использовании Mozilla Firefox или Google Chrome установите версию Java выше 1.6.034 или 1.7.06 или скачайте и повторно установите приложение Cisco WebEx Meetings или клиент Проигрывателя сетевых записей вручную. Затем снова попытайтесь начать совещание или присоединиться к нему или просмотреть запись.

Переадресованные приглашения на совещания не работают после модернизации

Проблема Пользователь планирует совещание и затем переадресовывает приглашения другим участникам. Изначально участники могут использовать переадресованные сообщения для посещения совещаний, однако после модернизации системы и их попытки посетить совещание они получают сообщение об ошибке "Совещание не существует или уже завершилось".

Возможная причина Процедура модернизации делает совещание недействительным.

Решение После модернизации системы сообщите своим пользователям о том, что им необходимо повторно запланировать совещания. При необходимости выполните переадресацию электронных писем.

Качество графики ухудшается при использовании совместного доступа к приложению или рабочему столу

Проблема Когда я использую функции совместного доступа к приложению или рабочему столу, качество графики у меня ухудшается.

Возможная причина Когда ваша система использует функции совместного доступа к приложению или рабочему столу, Cisco WebEx Meetings Server автоматически отключает определенные графические настройки, включая режим Aero и тип Clear-True.

Решение Это нормальная работа функции. По завершении использования функций совместного доступа к приложению или рабочему столу Cisco WebEx Meetings Server включает все настройки, отключенные на время использования функций.

Совещание с функцией "Присоединиться раньше организатора" не отображается на странице совещаний

Проблема Совещание с включенной опцией "Присоединиться раньше организатора" не отображается на странице совещаний.

Возможная причина Пользователь, не являющийся организатором, вошел в совещание, и затем вышел из него до присоединения организатора. На странице "инструментальная панель и динамика совещаний" это совещание будет отображаться без участников.

Решение Это известная проблема. Если другой участник, отличный от организатора, посещает совещание и затем выходит из него до того, как присоединится организатор, совещание не записывается на странице совещаний.

Состояние совещания с функцией "Присоединиться раньше организатора" неправильное

Проблема Для своих совещаний вы включили функцию присоединения к совещанию раньше организатора (JMBH) и функцию присоединения к телеконференции раньше организатора (JTBH). Участник совещания присоединился к совещанию по телефону, однако кнопка "Начало" по-прежнему отображается на странице Совещания.

Решение Это известная проблема. Система ожидает организатора чтобы начать совещание в его веб-клиенте или по-прежнему использует телефон для присоединения к совещанию только для аудиосвязи.

Cisco WebEx Meetings не запускается вследствие проблем с поддержкой **Java**

Проблема Ваши пользователи время от времени испытывают трудности при запуске приложения Cisco WebEx Meetings в Windows при активном подключении к корпоративной интрасети с помощью клиента Any-Connect VPN Client. Эта ошибка происходит только при попытке пользователя скачать и установить приложение Cisco WebEx Meetings при первом присоединении к совещанию. После установки приложения на ПК пользователя проблема больше не возникает.

Проблема Эта проблема не возникает при попытке пользователя присоединиться к совещанию без включения VPN (это предполагает включенный общий доступ к сайту WebEx).

Возможная причина Ваши пользователи используют устаревшую версию Java.

Решение Обновите версию Java на компьютерах конечных пользователей с операционной системой Windows до самой новой. Если приложение по-прежнему не работает надлежащим образом, попросите пользователей установить Cisco WebEx Meetings вручную, скачав его на странице Скачивания. Кроме того, пользователи могут скачать приложение Cisco WebEx Meetings при первой попытке присоединиться к совещанию. Эти действия предполагают наличие у компьютеров в вашей организации прав администратора. В противном случае вы можете самостоятельно установить приложение Cisco WebEx Meetings на компьютерах пользователей с помощью файлов установки, скачанных на странице Скачивания.

Превышен максимальный объем совещания

Проблема.

При попытке присоединиться к совещанию WebEx отображается следующее сообщение об ошибке.

Сейчас вы не можете присоединиться к совещанию, поскольку количество одновременных пользователей видео достигло установленного в системе ограничения. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.

Возможная причина.

Это сообщение об ошибке отображается, если участник пытается присоединиться к совещанию и превышает максимальное число одновременных пользователей, поддерживаемых системой.

Решение.

Аудиочасть совещания WebEx не имеет ограничений по количеству одновременно подключенных пользователей. По достижении максимального количества одновременных пользователей, присоединившихся к совещанию WebEx, остальные пользователи могут звонить на совещание и слушать. Однако превышение максимального количества поддерживаемых пользователей может вызвать проблемы производительности.

Получено электронное сообщение об ошибке службы проведения совещаний

Проблема Вы получили электронное сообщение об ошибке службы проведения совещаний.

Возможная причина Возможно наличие задержки или неустойчивой синхронизации в среде пользователя. Участники, включая пользователей, посещающих совещания с помощью виртуальной частной сети (VPN), могут иметь ограниченную пропускную способность сети.

Решение Войдите на сайт администрирования, нажмите Инструментальная панель и выберите график "Совещания", чтобы открыть страницу Тенденция совещания. Просмотрите совещания, проводимые в момент сообщения об ошибке службы проведения совещаний. Найдите совещания с удовлетворительным и неудовлетворительным состоянием подключения. Сохраните тему, имя организатора и проблему совещания и обратитесь к организатору для определения проблемы с совещанием.

Участники совещания не могут подключаться по внешней линии к своим телефонам

Проблема Участники совещания не могут подключаться по внешней линии к своим телефонам. Они получают сообщение об ошибке "ошибка подключения".

Возможная причина Параметры CUCM настроены ненадлежащим образом.

Решение Проверьте параметры CUCM на странице "Аудио". Войдите на сайт администрирования и выберите Параметры > Аудио > **CUCM**. Убедитесь в правильной настройке IP-адресов, параметров передачи данных и портов.

Данные динамики совещаний на один час отстают от данных, указанных в таблицах для одного дня и одной недели

Проблема На странице Тенденция совещания данные для таблицы одного часа и одного дня на один час отстают от данных, указанных в графиках для 1–6 мес.

Возможная причина Для графиков "Динамика совещаний" одного дня и одной недели данные предстоящих (запланированных) совещаний рассчитываются каждые 4 часа. При планировании совещания информация о совещании собирается с четырехчасовыми интервалами.

Решение Это известная проблема. Большинство запланированных совещаний являются повторяющимися, и мы не хотим слишком часто рассчитывать данные, поскольку это может сказаться на производительности системы.

Проблемы при запуске совещания в **Mozilla Firefox** и **Google Chrome** вследствие неактивности подключаемого модуля **ActiveTouch General Plugin Container**

Проблема Пользователь пытается запустить совещание с помощью Mozilla Firefox или Google Chrome и получает сообщение об ошибке, например: "При запуске совещания возникла проблема. Перезапустите ваш веб-браузер и повторите попытку снова или присоединитесь к совещанию из другого веб-браузера. Если неполадка не устранена, обратитесь к системному администратору". Браузер останавливается в цикле и не может загрузить Meeting Center.

Возможная причина Пользователь выключил подключаемый модуль ActiveTouch General Plugin Container в своем браузере.

Решение В Mozilla Firefox пользователь должен выбрать Инструменты > Надстройки > Подключаемые модули и включить **ActiveTouch General Plugin Container**, перезапустить браузер и повторить попытку посещения совещания. В Google Chrome пользователь должен перейти по URL, "chrome://plugins", включить **ActiveTouch General Plugin Container**, перезапустить браузер и повторить попытку посещения совещания.

"Зависание" на странице "Подождите..." при попытке начать совещание или присоединиться к нему

Проблема Пользователи "зависают" на странице "Подождите..." при попытке начать совещание или присоединиться к нему.

Возможная причина Вы используете Mozilla Firefox 18 и Firefox считает, что компонент Java имеет потенциальную проблему в отношении безопасности и предлагает пользователю деактивировать его. Пользователь выбирает "Не активировать подключаемые модули для этого сайта". Это приводит к деактивации Java, что лишает пользователей возможности начинать совещания с помощью Java и присоединяться к ним.

Решение Если вы уверены в ошибке безопасности Java, попросите своих пользователей начинать совещания и присоединяться к ним одним из двух приведенных на странице ниже способов. Установите приложение для проведения совещаний и затем снова начните совещание или присоединитесь к нему; либо для начала совещания или присоединения к нему выберите Выполнить временное приложение. Если вы уверены в отсутствии ошибки безопасности Java, попросите своих пользователей удалить файлы cookie, выбрать Всегда активировать подключаемые модули для этого сайта, и затем начните совещание или присоединитесь к нему с помощью Java.

Пользователь не может планировать совещания посредством Помощника **WebEx**

Проблема Пользователь скачал инструменты повышения производительности, однако не может планировать совещания посредством Планировщика WebEx.

Возможная причина Возможно, пользователь имеет несколько учетных записей, настроенных в Microsoft Outlook.

Решение Попросите пользователя удалить дополнительные учетные записи и сохранить только одну учетную запись в Microsoft Outlook, соответствующую его профилю Cisco WebEx.

Пользователи не могут организовывать и посещать совещания

Проблема Пользователь не может организовать и посетить совещание.

Возможная причина Пользователь обладает ограниченными разрешениями ПК.

Решение Настройте систему на установку Cisco WebEx Meetings и инструментов повышения производительности на рабочий стол пользователя вручную. Нажмите Параметры > Скачивания и установите флажок Отправить **Cisco WebEx Meetings** и инструменты повышения производительности на рабочий стол пользователя вручную. Для получения дополнительной информации см. Настройка параметров скачивания.

Пользователинемогутвыполнятьвызовперсонального совещания

Проблема Импортированные пользователи не могут выполнять вызов персонального совещания.

Возможная причина Возможно, сайт администрирования не закончил обрабатывать информацию всех импортированных пользователей. Для приобретения пользователем активного состояния в системе может понадобиться несколько минут.

Решение На странице Пользователи сайта администрирования проверьте, чтобы импортированные пользователи имели активное состояние. Если состояние активно, попросите пользователя подождать пять минут и затем повторить попытку. Если пользователь по-прежнему не может дозвониться в персональное совещание после ожидания в течение пяти минут, перезапустите веб-сервер. Попросите пользователя подождать еще пять минут и затем повторить попытку.

Возможная причина Деактивированный пользователь стал активным пользователем.

Решение При установке флажка Активный для пользователя на странице Пользователи пользователь должен подождать по меньшей мере пять минут, прежде чем позвонить в персональное совещание. Если пользователь по-прежнему не может дозвониться в персональное совещание после ожидания в течение пяти минут, перезапустите веб-сервер. Попросите пользователя подождать еще пять минут и затем повторить попытку.

Возможная причина Учетная запись организации персональных совещаний пользователя деактивирована.

Решение Если пользователь деактивирован в системе, учетные записи организации персональных совещаний, связанные с этим пользователем, также автоматически деактивируются. Если пользователь запланировал персональное совещание до того, как был деактивирован, приглашенные не смогут присоединиться к совещанию, поскольку код доступа участника будет считаться недействительным.

Невозможно начать совещание

Проблема Невозможно начать совещание.

Возможная причина Сетевые порты не настроены ненадлежащим образом.

Решение Убедитесь в том, что брандмауэр или решение по распределению нагрузки перенаправляет запросы на правильные порты, а конечные пользователи могут организовывать совещания и присоединяться к ним.

Введенный **URL** имеет символы разного регистра

Проблема URL сайта или администрирования имеет символы разного регистра.

Возможная причина Браузеры всегда отправляют в серверные приложения URL в нижнем регистре, что приводит к несовпадению вследствие чувствительности к регистру.

Решение URL сайта и администрирования должны содержать только символы нижнего регистра.

Пользователь не имеет доступ к продукту

Проблема Не удалось установить TLS. Во время проверки пакетов анализа трафика отображается, что CUCM отправляет "неподдерживаемый сертификат" службе Cisco WebEx Meetings Server во время синхронизации протокола TLS CUCM и Cisco WebEx Meetings Server.

Возможная причина В средах Windows 7 (32-разр.) и IE 8 параметр локальной безопасности имеет приведенные ниже опции. Включено использование FIPS-совместимых алгоритмов для шифрования, хеширования и подписи. Путь опции: gpedit.msc | Конфигурация компьютера | Параметры Windows | Параметры безопасности | Локальная политика | Параметры безопасности

Решение Если опция TLSv1.0 в расширенных параметрах IE выключена, пользователь должен включить локальную политику. После включения локальной политики браузер IE 8 будет работать с выключенной опцией TLSv1.0.

Пользователь отключается от аудиоконференции

Проблема Пользователь отключается от аудиоконференции.

Возможная причина Пользователь имеет низкую скорость сетевого соединения (несколько Кбит/с).

Решение Увеличьте скорость сетевого подключения пользователя до 100 Кбит/с и больше, чтобы восстановить способность подключения к аудиоконференции.

Таблица **WBX*INPROGRESSMEETING** не записывает данные,еслисовещаниезаканчиваетсявопределенное время

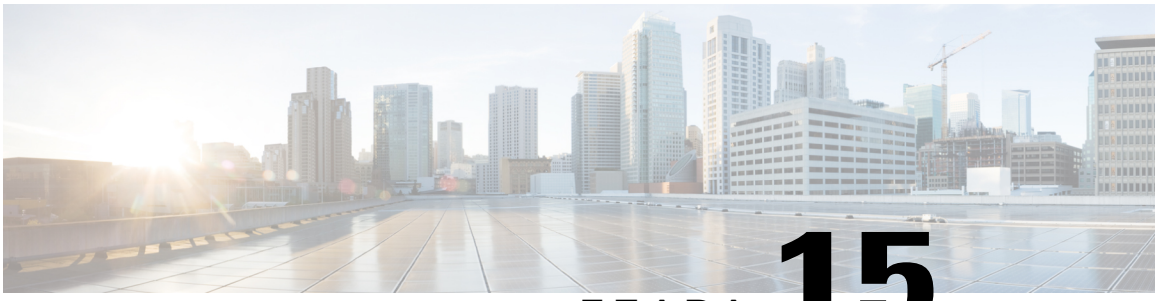
Проблема Если совещание WebEx завершается в метке времени для статистики, например 18:45 для 5-минутной статистики, 19:00 для часовой статистики, 9/27 00:00 для ежедневной

статистики, соответствующая таблица WBX*INPROGRESSMEETING не сохраняет данные во время периода, для которого осуществляется стандартная ежедневная запись статистики.

Возможная причина Запись статистики базы данных осуществляется при меньшей скорости, чем триггерное задание базы данных, которое производит 5-минутную задержку при обработке данных.

Решение Текущий обходной путь отсутствует. Эта проблема будет исправлена при переработке продукта.

Таблица **WBX*INPROGRESSMEETING** не записывает данные, если совещание заканчивается в определенное время



ГЛАВА 15

Система единого входа

Этот раздел содержит темы об устранении неисправностей в отношении системы единого входа (SSO).

- Ошибка системы единого входа по завершении аварийного восстановления, страница 61
- Ошибка протокола единого входа, страница 62
- Ошибка переадресации системы единого входа, страница 62
- Коды ошибок системы единого входа, страница 64

Ошибка системы единого входа по завершении аварийного восстановления

Проблема По завершении аварийного восстановления происходит ошибка системы единого входа вследствие истечения срока действия сертификатов.

Возможная причина Существующие сертификаты системы единого входа были установлены до установки приложения.

Решение Переустановите сертификаты системы единого входа по завершении аварийного восстановления. После аварийного восстановления системы войдите на сайт администрирования и выберите Параметры > Безопасность > Сертификаты > Сертификаты **SSL** > Создать **CSR**. В области Другие опции выберите Скачать **CSR**, чтобы скачать созданный CSR. Для получения нового сертификата SSL используйте CSR. Для получения более подробной информации см. раздел "Создание сертификатов SSL" в Руководстве по администрированию. Выполните импорт сертификата SSL, выбрав Параметры > Безопасность > Сертификат > Другие опции (Импорт сертификата SSL). Выполните импорт того же сертификата SSL в ADFS (Служба федерации Active Directory) для промежуточной стороны URL сайта.

Ошибка протокола единого входа

Проблема Вы получили сообщение "Ошибка протокола системы единого входа. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.

Возможная причина Сайт администрирования системы единого входа или конфигурация IdP содержит ошибки.

Возможная причина Система единого входа не включена.

Возможная причина Некоторые или все необходимые атрибуты IdP не настроены: firstname, lastname, email.

Возможная причина Параметр NameID SAML имеет значение, отличное от "email".

Решение Если причину ошибки протокола системы единого входа установить невозможно, создайте журнал и обратитесь за помощью в службу технической поддержки Cisco TAC. Если вы уверены, что причина приведена выше, убедитесь в том, что необходимые атрибуты IdP настроены, и атрибуты IdP ниже настроены на электронный адрес пользователя: uid, SAML_SUBJECT.

Ошибка переадресации системы единого входа

Проблема При попытке войти в систему пользователь получает сообщение "Ошибка перенаправления системы единого входа". Пользователь направляется к администратору за поддержкой.

Возможная причина Значение атрибута IdP в учетной записи пользователя нарушает правила для учетных записей. В результате этой проблемы могут появиться нижеуказанные сообщения об ошибках.

- Возможная причина Ошибка протокола SSO. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору. Для получения дополнительной информации см. Ошибка протокола единого входа, на странице 62.
- Возможная причина В системе не найдено ни одной учетной записи пользователя. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина В системе не найдено ни одного сертификата X.509. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Срок действия сертификата X.509 истек. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Учетная запись пользователя заблокирована. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Срок действия учетной записи пользователя истек. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Учетная запись пользователя отключена. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.

- Возможная причина Срок действия утверждения SAML истек. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Неправильное ответное сообщение. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина В ходе автоматического создания учетной записи произошла ошибка. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору. Для получения дополнительной информации см. Ошибка автоматического создания или обновления учетной записи, на странице 75.
- Возможная причина В ходе автоматического обновления учетной записи произошла ошибка. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору. Для получения дополнительной информации см. Ошибка автоматического создания или обновления учетной записи, на странице 75.
- Возможная причина Ошибка протокола SSO. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина В утверждении SAML не найдено ни одного имени пользователя. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Поддерживается только запрос POST. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Неверные данные SAML SSO POST. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Сертификат Cisco WebEx Meetings Server не был импортирован в SAML IdP.
- Возможная причина Сайт не может использовать SSO. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Неверный сертификат X.509 для контроля утверждения SAML. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору. Для получения дополнительной информации см. Неверный сертификат X.509 для контроля подтверждения SAML, на странице 6.
- Возможная причина Ошибка загрузки конфигурации. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Значение NameQualifier не совпадает с URL сайта. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Невозможно связаться с группой контроля. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Не удалось разрешить артефакт SAML. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Недопустимое утверждение SAML. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Получатель не соответствует webex.com. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.

- Возможная причина Утверждение SAML не подписано. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Вход пользователей с данной ролью запрещен. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Недопустимый RequestedSecurityToken. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Недопустимая цифровая подпись. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Ненадежный издатель. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Неправильный формат идентификатора имени. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Не удалось создать AuthnRequest. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Не удалось создать запрос на выход. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина InResponseTo не совпадает с идентификатором запроса. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Неправильное сообщение-запрос. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина В ходе автоматического создания учетной записи произошла ошибка. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина В ходе автоматического обновления учетной записи произошла ошибка. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Не удалось обновить права пользователя или у пользователя нет разрешение на такое обновление. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.

Решение Проверьте URL API для того, чтобы определить, какие значения учетной записи вызывают ошибку. Для получения дополнительной информации см. раздел "Установка и изменение параметров SSO URL API" в Руководстве по планированию.

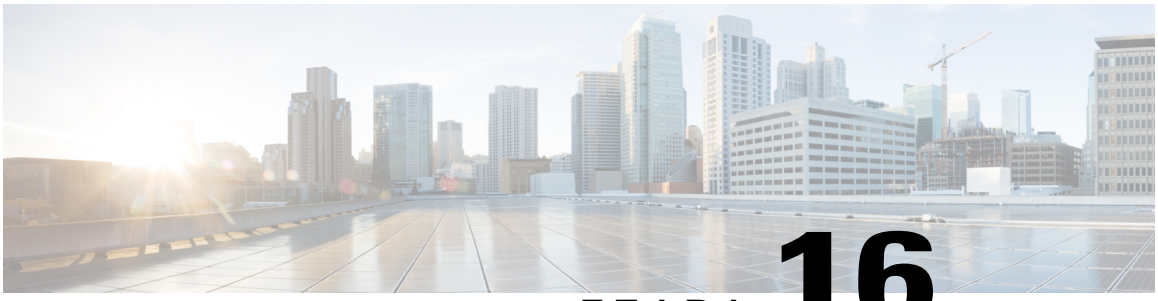
Коды ошибок системы единого входа

В таблице ниже указаны коды ошибок системы единого входа.

Описание ошибки	Код ошибки
Ошибка протокола единого входа	1

Описание ошибки	Код ошибки
В утверждении SAML не найдено ни одного имени пользователя	2
В системе не найдено ни одной учетной записи пользователя	3
В системе не найдено ни одного сертификата X.509	4
Поддерживаются только запросы POST	5
Неверные данные SAML SSO POST	6
Сайт не может использовать систему единого входа	7
Неверный сертификат X.509 для контроля подтверждения SAML	8
Ошибка загрузки конфигурации	9
Значение поля NameQualifier не совпадает с URL сайта	10
Невозможно связаться с группой контроля	11
Не удалось разрешить артефакт SAML	12
Недопустимое утверждение SAML	13
Имя получателя не соответствует webex.com	14
Срок действия сертификата X.509 истек	15
Учетная запись пользователя заблокирована	16
Срок действия учетной записи пользователя истек	17
Учетная запись пользователя деактивирована	18
Срок действия утверждения SAML истек	19
Утверждение SAML не содержит подписи	20
Авторизация роли пользователя невозможна	21
Неправильный RequestedSecurityToken	22
Недопустимая цифровая подпись	23
Ненадежный источник	24
Неправильный формат идентификатора имени	25
Невозможно создать запрос на аутентификацию	26

Описание ошибки	Код ошибки
Невозможно создать запрос на выход из системы	27
InResponseTo не соответствует идентификационному номеру запроса	28
Неправильное ответное сообщение	29
Неправильное сообщение-запрос	30
В ходе автоматического создания учетной записи произошла ошибка	31
В ходе автоматического обновления учетной записи произошла ошибка	32



ГЛАВА 16

Телефония

Этот раздел состоит из подразделов по устранению неисправностей телефонии.

- Вызов прерван в системе высокой доступности TLS, страница 67
- Проблемы с обратным вызовом, страница 67
- Проблемы со звонком на номер системы, страница 68
- Невозможно войти на совещание, страница 68
- Вызовы пользователей прерываются после переключения при отказе, страница 69
- Проблемы поддержки опознавания активности речи (VAD), страница 69

Вызов прерван в системе высокой доступности TLS

Проблема В большой среде с настройкой для TLS (безопасное шифрование конференций) конференц-звонки могут быть прерваны.

Возможная причина Во время проведения совещания на несколько минут было разорвано соединение между виртуальными машинами основной системы и системы высокой доступности. Затем произошло восстановление сети во время совещания.

Решение Участники должны вручную повторно присоединиться к совещанию.

Проблемы с обратным вызовом

Проблема При попытке звонка системы на ваш номер телефона телефон не звонит, а вы получаете сообщение об ошибке: "Не удалось осуществить обратный вызов; ответа нет."

Возможная причина Вам необходимо перенастроить серверы CUCM.

Решение На сервере CUCM перейдите к магистралям SIP, настроенным для Cisco WebEx Meetings Server, и проверьте настроенную область поиска для вызовов. Перейдите к телефону в разделе Устройства и проверьте настроенный раздел. Выберите Маршрутизация вызовов > Класс

управления > Область поиска для вызовов, перейдите к настроенной области поиска для вызовов и убедитесь, что для настроенного телефона указан раздел в списке.

Проблемы со звонком на номер системы

Проблема Пользователи слышат сигнал занятости линии до или после набора полного номера.

Проблема Затем воспроизводится сообщение "Не удается завершить вызов с набором номера".

Возможная причина Вам необходимо перенастроить серверы CUCM.

Решение На сервере CUCM перейдите к шаблону маршрута, используемому для Cisco WebEx Meetings Server, и проверьте настроенный раздел. Перейдите к устройству, с которого вы совершаете вызов, и проверьте настроенную область поиска для вызовов. Выберите Маршрутизация вызовов > Класс управления > Область поиска для вызовов, перейдите к настроенной области поиска для вызовов и убедитесь, что для настроенного шаблона маршрута для Cisco WebEx Meetings Server указан раздел в списке. Если для раздела установлено значение < Нет >, любое устройство, настроенное в Cisco Unified Communications Manager, сможет совершать вызовы на сервер Cisco WebEx Meetings Server.

Невозможно войти на совещание

Проблема При звонке на номер системы вызов пользователя прерывается или пропадает звук после ввода идентификатора совещания и символа #.

Проблема При обратном вызове звонок пользователя прерывается после ввода 1 для присоединения к совещанию.

Возможная причина Вам необходимо перенастроить серверы CUCM.

Решение На сервере CUCM проверьте шаблоны маршрутов SIP, настроенные для Cisco WebEx Meetings Server, и проверьте настроенный раздел маршрута. Перейдите к магистралям SIP, настроенным для средств распределения нагрузки, и проверьте настроенную область поиска для вызовов повторной маршрутизации и область поиска для вызовов со ссылками вне диалогового режима. Выберите Маршрутизация вызовов > Класс управления > Область поиска для вызовов, перейдите к настроенной области поиска для вызовов повторной маршрутизации и области поиска для вызовов со ссылками вне диалогового режима и убедитесь, что для настроенного шаблона маршрута каждой области для Cisco WebEx Meetings Server указан раздел в списке.

Вызовы пользователей прерываются после переключения при отказе

Проблема Вызовы пользователей прерываются после переключения при отказе в системе высокой доступности.

Возможная причина Ваша система подключена к TLS и использует IP-телефон KPML. TAS пытается отправить сообщение подписки SIP в Cisco Unified Communications Manager (CUCM). Сообщение подписки не может пройти проверку CUCM вследствие изменения IP-адреса TAS. Для настройки параметров CUCM войдите на сайт администрирования и выберите Параметры > Аудио и затем найдите поля CUCM.

Решение Это известная проблема, которую нельзя решить в настоящее время из-за отсутствия необходимых изменений конфигурации. Если эта проблема приводит к прерыванию вызовов, пользователи должны совершить повторный вызов, чтобы заново присоединиться к совещанию.

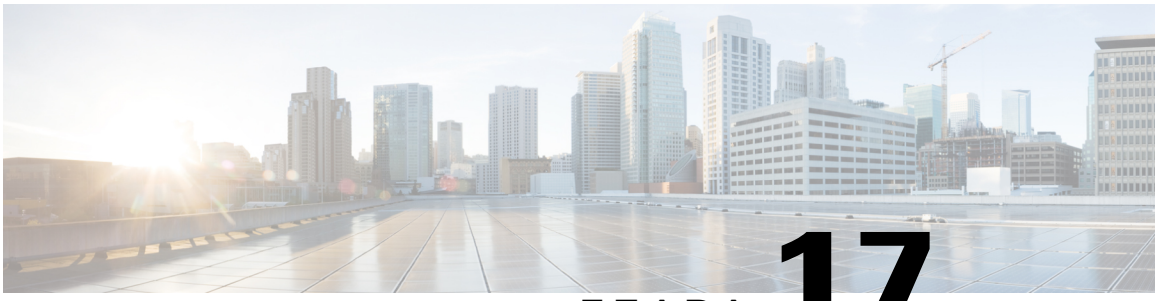
Проблемы поддержки опознавания активности речи (VAD)

Проблема Cisco WebEx Meetings Server не распознает удаленное условие включения/отключения пиринга VAD и отключает параметр VAD по умолчанию. Функция VAD, также известная как опознавание активности речи или опознавание речи, – это технология, используемая при обработке речи для определения речи или ее отсутствия.

Возможная причина Cisco WebEx Meetings Server не выполняет согласование на основании SDP для поддержки VAD. Начиная с версии Cisco WebEx Meetings Server 1.1 MR2, по умолчанию Cisco WebEx Meetings Server отключает VAD. В предыдущих версиях Cisco WebEx Meetings Server функция VAD по умолчанию включена. Вследствие отключения VAD полоса пропускания, потребляемая для используемого кодека, не будет превышать стандартные требования к полосе пропускания для этого кодека. Например, потребление полосы пропускания для G.711 составит 64 Кбит/с при отключенном VAD. VAD никак не влияет на работу пользователей. Когда функция VAD включена, Cisco WebEx Meetings Server помогает экономить полосу пропускания сети в зависимости от опознавания активной речи. При отсутствии речи Cisco WebEx Meetings Server отправляет специальный пакет SID, указывающий на тишину, и останавливает отправку пакетов, помогая экономить полосу пропускания. При определении активности речи сервер возобновляет передачу пакетов.

Решение Согласование VAD через SDP в данный момент не поддерживается сервером Cisco WebEx Meetings Server.

Проблемы поддержки опознавания активности речи **(VAD)**



ГЛАВА 17

Проблемысмодернизацией,обновлением и увеличением размера системы

Этот раздел содержит темы об устранении неисправностей в отношении модернизации, обновления и увеличения размера системы.

- Получена внутренняя ошибка сервера после начала обновления, страница 71
- После обновления подтверждение не было получено, страница 72
- Невозможно подключиться к образу ISO из дисковода компакт-дисков и DVD-дисков, страница 72
- Обновление завершено, однако кнопки "Система обновлена" или "Перезапуск" не появляются, страница 73
- Ошибка обновления, страница 73
- Зависание процесса обновления системы, страница 73
- Кнопка "Модернизация" выделена серым, страница 74
- Ошибка модернизации или увеличения размера системы, страница 74

Получена внутренняя ошибка сервера после начала обновления

Проблема После начала обновления открывается всплывающая страница с сообщением о прогрессе обновления. Во время обновления вы получаете сообщение об ошибке ниже: "Внутренняя ошибка сервера (HTTP request/maintenanceLock/unlock)".

Возможная причина Сервер веб-приложения администрирования получает внутреннюю ошибку, прерывающую обновление.

Решение Перезапустите виртуальные машины с помощью функции Выключить гостя на каждой виртуальной машине посредством клиента vSphere. Затем включите все виртуальные машины. Проверьте, чтобы на инструментальной панели отображалось сообщение о том, что версия обновлена. Если да, ваше обновление было успешным и вы можете вывести систему из режима

технического обслуживания и продолжить работу. В противном случае за помощью обратитесь в службу технической поддержки.

После обновления подтверждение не было получено

Проблема После появления всплывающей страницы о прогрессе обновления сообщение о том, успешным ли было обновление, отсутствует. Вместо этого вы переходите на страницу входа сайта администрирования, и на его инструментальной панели отображается старая версия.

Возможная причина Произошло превышение времени ожидания сеанса HTTP сервера веб-приложения Администрирования, или же сеанс HTTP был прерван.

Решение Проверьте окно консоли виртуальной машины на состояние обновления. Если существует ошибка, в окне консоли будет указан этап, на котором она возникла: проверка, подготовка базы данных, подготовка репозитория, обновление системы или архивация пакета обновления. Перезапустите виртуальные машины с помощью функции Выключить гостя на каждой виртуальной машине посредством клиента vSphere. Затем включите все виртуальные машины. Проверьте, чтобы на инструментальной панели отображалось сообщение о том, что версия обновлена. Если да, ваше обновление было успешным и вы можете вывести систему из режима технического обслуживания и продолжить работу. В противном случае за помощью обратитесь в службу технической поддержки.

Невозможно подключиться к образу **ISO** из дисковода компакт-дисков и **DVD**-дисков

Проблема Вы не можете подключиться к образу ISO в дисководе компакт-дисков или DVD-дисков, чтобы произвести установку.

Возможная причина Дисковод компакт-дисков или DVD-дисков виртуальной машины вашего сайта администрирования не подключается к образу ISO. Возможно, вы пытаетесь подключиться к неправильной виртуальной машине, или же подключение имеет низкую скорость (это может быть следствием действий в VMware vCenter).

Решение Подключите образ ISO с помощью клиента vSphere. Проверьте, чтобы образ ISO был подключен к правильной виртуальной машине. Сайт Администрирования отображает имя узла виртуальной машины. Убедитесь в его соответствии. Как правило, это основная виртуальная машина администратора, если только вы не обновляете систему высокой доступности, которая не подключена к основной системе. Если дисковод компакт-дисков или DVD-дисков имеет состояние "Подключение", подождите его завершения.

Обновление завершено, однако кнопки "Система обновлена" или "Перезапуск" не появляются

Проблема Вы выполняете обновление, и оно завершается успешно, но вы не видите сообщение "Система обновлена" или кнопку "Перезапуск".

Решение Проверьте окно консоли виртуальной машины на состояние обновления. Если существует ошибка, в окне консоли будет указан этап, на котором она возникла: проверка, подготовка базы данных, подготовка репозитория, обновление системы или архивация пакета обновления.

Ошибка обновления

Проблема Обновление произведено неудачно.

Возможная причина Возникает ошибка соединения (сбой сети, проблема ввода/вывода или другая проблема в отношении обратного прокси), или одна или несколько виртуальных машин не доступны.

- Решение Проверьте окно консоли виртуальной машины на состояние обновления. Если существует ошибка, в окне консоли будет указан этап, на котором она возникла: проверка, подготовка базы данных, подготовка репозитория, обновление системы или архивация пакета обновления.

- Решение Сохраните журналы: /opt/log/upgrade/*, /opt/log/webadmin/* и т. д.

- Решение Верните все виртуальные машины к резервной версии или восстановите резервную копию, созданную до попытки обновления, затем повторите обновление.

Зависание процесса обновления системы

Проблема Процесс обновления зависает на этапе "Обновление системы..." на час и более.

- Возможная причина Не удается установить пакет ISO в базе данных, и клиент vSphere сталкивается с проблемой медленного сетевого соединения.
- Возможная причина Медленный дисковый ввод-вывод в системе или перегруженный ввод/вывод в базе данных. Слишком много организаторов подключаются и осуществляют доступ к одному хранилищу данных или массиву диска.

- Решение Проверьте окно консоли виртуальной машины на состояние обновления. Если существует ошибка, в окне консоли будет указан этап, на котором она возникла: проверка,

подготовка базы данных, подготовка репозитория, обновление системы или архивация пакета обновления.

- Решение Отмените обновление, поместите образ ISO в хранилище данных или, если дисковод компакт-дисков и DVD-дисков виртуальной машины администратора подключается локально с помощью клиента vSphere, убедитесь в том, что клиент vSphere имеет локальное проводное соединение с интрасетью компании (не по VPN).

- Решение Отмените обновление, переместите виртуальную машину в новое хранилище данных и повторите попытку обновления.

Кнопка "Модернизация" выделена серым

Проблема На странице Система сайта администрирования отсутствует кнопка Обновить, или же кнопка выделена серым.

Возможная причина Вы пытаетесь произвести обновление, модернизацию или увеличение размера на сайте Администрирования системы высокой доступности вместо сайта администрирования основной системы.

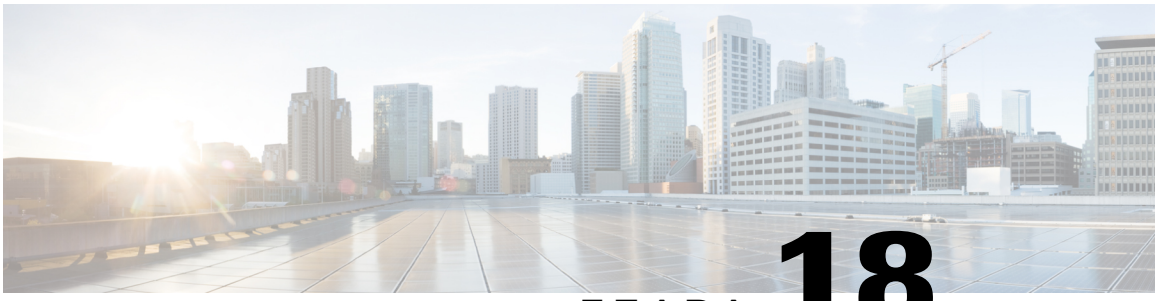
Решение Убедитесь в том, что виртуальная машина администратора основной системы включена. Выйдите из сайта администрирования, запустите новый сеанс браузера и повторно войдите. Если проблема не исчезает, убедитесь в надлежащей работе основной операции администрирования.

Ошибка модернизации или увеличения размера системы

Проблема Ошибка попытки модернизации или увеличения размера системы.

Возможная причина Файл данных в системе может быть поврежден.

Решение Проверьте файл журнала на наличие в нем ошибки или другой проблемы. Произведите окат существующей системы. Повторно установите новую систему или верните ее, если были сделаны снимки VMware или аварийное восстановление было настроено после установки файла OVA, и затем повторите попытку модернизации или увеличения размера.



ГЛАВА 18

Управление пользователями

Этот раздел содержит темы об устранении неисправностей в отношении управления пользователями.

- Ошибка автоматического создания или обновления учетной записи, страница 75
- Ошибка импорта пользователей с помощью файла CSV, страница 79
- В системе не найдено ни одной учетной записи пользователя, страница 79

Ошибка автоматического создания или обновления учетной записи

Проблема Вы получите одно из приведенных ниже сообщений об ошибке.

- Проблема В ходе автоматического создания учетной записи произошла ошибка. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Проблема В ходе автоматического обновления учетной записи произошла ошибка. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.

Возможная причина Возможно, атрибут отметки времени обновления IdP не настроен. Возможно также наличие других проблем с настройкой IdP.

Решение Проверьте, настроены ли необходимые сопоставления атрибутов в IdP надлежащим образом, например *firstname*, *lastname*, *email*, *SAML_SUBJECT* и *Name_ID*. Обратите внимание на параметры Name_ID и *SAML_SUBJECT*. Некоторые настройки IdP используют *Name_ID*, а другие – *SAML_SUBJECT*. Мы рекомендуем настройку всех учетных записей таким образом, чтобы параметр *Name_ID* имел то же значение, что и *SAML_SUBJECT*.

Решение TC1 (код слежения 1), ……, TC10 (код слежения 10) являются специальными атрибутами. Если код слежения настроен в соответствии с требованиями Администрирования в Пользователи > Коды слежения, они являются необходимыми сопоставлениями атрибутов.

Решение Если режим ввода кода слежения является раскрывающимся меню, применяется приведенное ниже.

- Решение Если код слежения настроен как обязательный, значение атрибута должно соответствовать одному из активных значений в раскрывающемся меню.

- Решение Если текущий код слежения настроен как необязательный, значение атрибута может быть пустым или соответствовать одному из активных значений в раскрывающемся меню.

Решение Например, если IdP является ADFS 2, и вы не настроили коды слежения (*SAML_SUBJECT* не обязательно в ADFS 2), необходимо приведенное ниже сопоставление.

Атрибут **LDAP**	Тип исходящего утверждения
Адрес электронной почты	Name_ID
Адрес электронной почты	адрес электронной почты
Given-Name	firstname
Фамилия	lastname

Примечание Решение

- Решение Мы рекомендуем сопоставление *Name_ID* с адресом электронной почты.

- Решение Имя атрибута чувствительно к регистру. Убедитесь в том, что атрибут пользователя имеет значение.

- Решение Мы рекомендуем не настраивать коды слежения как обязательные.

- Решение Мы рекомендуем не настраивать режим ввода кодов слежения как раскрывающееся меню.

Решение Затем убедитесь в том, что атрибут пользователя имеет значение.

Ссылка **API URL** системы единого входа

При создании пользователей необходимо синхронизировать информацию о пользователях в базе данных Cisco WebEx с сайтом системы единого входа. В таблице ниже приведены аргументы, которые следует синхронизировать.

Аргумент	Значение	Описание
firstname	Строка	Необходимо ввести имя пользователя, максимальная длина которого составляет 32 символа.
lastname	Строка	Необходимо ввести фамилию пользователя, максимальная длина которого составляет 32 символа.
адрес электронной почты	Строка	Необходимо ввести адрес электронной почты пользователя, максимальная длина которого составляет 64 символа.

Аргумент	Значение	Описание
TC1	Строка	Код слежения пользователя 1. Дополнительно/обязательно (настраивается на сайте Администрирования). Для получения более подробной информации об управлении пользователями см. Руководство по администрированию. Максимальная длина составляет 132 символа. • Если код слежения обязателен, введите соответствующее значение. • Если режим ввода для текущего кода слежения установлен как Раскрывающееся меню, вы выбираете настраиваемое значение в раскрывающемся меню. Примечание Значение в раскрывающемся меню должно быть активным.

Информация учетной записи, описанная выше, настраивается с помощью приведенных ниже функций.

- Пользовательская конфигурация:
  - Сайт администрирования: Выберите Пользователи > Редактировать пользователя, чтобы отобразить поля учетной записи пользователя.
  - Сайт конечного пользователя. Нажмите Моя учетная запись, чтобы отобразить поля учетной записи пользователя.
- Конфигурация кода слежения.
  - Сайт администрирования: Выберите Пользователи > Коды слежения и установите для поля Режим ввода значение Раскрывающееся меню и установите параметр Использование. Выберите Редактировать список, чтобы настроить параметры раскрывающегося меню.

Ошибка импорта пользователей с помощью файла **CSV**

Проблема Вы пытались произвести импорт пользователей с помощью файла CSV, и эта операция прошла неуспешно. Вы получите сообщение об ошибке, указывающее на то, что был выбран недействительный файл.

Возможная причина Импортируемые файлы должны соответствовать юникоду UTF-8 или UTF-16. Microsoft Excel сохраняет только файлы UTF с расширением *.txt.

Решение Внесите изменения в файл Excel и затем сохраните его в юникоде UTF-16 (*.txt). После сохранения переименуйте файл в формате *.csv. Выберите файл с разделителями табуляцией при импорте CSV в Cisco WebEx Meetings Server.

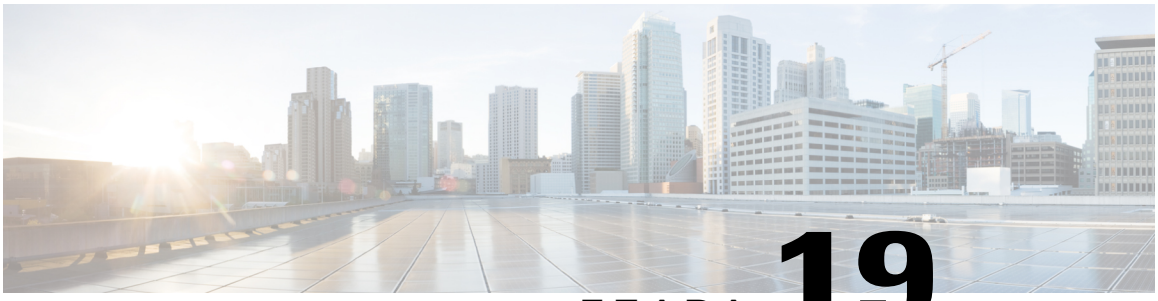
В системе не найдено ни одной учетной записи пользователя

Проблема Вы получили сообщение об ошибке "В системе не найдено ни одной учетной записи пользователя. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.

Возможная причина Пользователь не существует в системе и функция автоматического создания записи не включена.

Решение Убедитесь в том, что вы добавили пользователя в систему и что автоматическая запись учетных записей включена.

В системе не найдено ни одной учетной записи пользователя



ГЛАВА 19

Проблемы с виртуальными машинами

Этот раздел содержит темы об устранении неисправностей в отношении виртуальных машин.

- Виртуальная машина администратора в основной системе или системе высокой доступности не работает, страница 81
- Проблемы с объединением сетевых интерфейсов, страница 82
- Виртуальные машины не загружаются после развертывания, страница 82
- Сбой виртуальной машины без возможности восстановления, страница 82
- Проблемы и сбои виртуальных машин, страница 83
- Виртуальная машина постоянно перезагружается, страница 84
- Ваша виртуальная машина постоянно перезагружается после отключения электроэнергии, страница 84

Виртуальная машина администратора в основной системе или системе высокой доступности не работает

Проблема Виртуальная машина администратора в основной системе или системе высокой доступности не работает. Узнать состояние системы можно, выбрав Система > Больше > Свойства. Сайт администрирования недоступен, и отображается сообщение об ошибке в окне браузера (например, "Во время обработки вашего запроса мы столкнулись с небольшими трудностями").

Возможная причина Проблема может возникнуть в отношении управления виртуальной машиной в VMware vSphere.

Решение Получите журналы VMware (kb.vmware.com) и предъявите их представителю Cisco TAC. Представитель использует журналы для определения наличия проблемы с виртуальной машиной в системе. Обратите внимание, что сообщения "Задания и события" (события виртуальной машины на вкладке "Задания и события") крайне важны для устранения неполадок.

Проблемы с объединением сетевых интерфейсов

Проблема Вы настроили объединение сетевых интерфейсов для восстановления после отказа и распределения нагрузки, и все виртуальные машины, кажется, работают надлежащим образом, но вы сталкиваетесь с проблемами во время работы продукта при максимальной нагрузке вследствие ошибок совещаний.

Возможная причина Откройте консоль VMware vSphere и определите, работает ли объединение сетевых интерфейсов на серверах UCS Server, которые размещают виртуальные машины Cisco WebEx Meetings Server. Такое часто случается вследствие ошибки соединения с контроллером сетевого интерфейса, что приводит к тому, что второй контроллер сетевого интерфейса берет на себя всю сетевую нагрузку. Это крайне важно, если ваши контроллеры сетевого интерфейса являются котроллерами Gigabit-Ethernet, поскольку при максимальной нагрузке порта любой из ваших контроллеров сетевых интерфейсов будет работать на максимальной емкости сети. Таким образом, серьезная ошибка одного контроллера сетевого интерфейса Gigabit-Ethernet приводит к тому, что вся нагрузка сети приходится на второй контроллер сетевого интерфейса, что насыщает соединение и влечет за собой проблемы на уровне приложения в сервере Cisco WebEx Meetings.

Решение Переведите Cisco WebEx Meetings Server в режим обслуживания, отремонтируйте или замените контроллер сетевого интерфейса и затем восстановите службу для конечных пользователей.

Виртуальные машины не загружаются после развертывания

Проблема Виртуальная машина не загружается после развертывания.

Возможная причина Сервер Cisco UCS Server (на котором развернута виртуальная машина) не соответствует минимальным требованиям для размера системы.

Решение Проверьте требования к системе для размера вашей системы и убедитесь в наличии достаточной емкости ЦП, памяти и дискового пространства. Чтобы получить дополнительную информацию, см. Требования к системе *Cisco WebEx Meetings Server*.

Сбой виртуальной машины без возможности восстановления

Проблема Происходит сбой одной из ваших виртуальных машин, и вы не в состоянии исправить это даже с помощью Cisco TAC.

Возможная причина Существует ряд возможных причин: у вас поврежденная база данных, неисправная конфигурация, неподдерживаемая деятельность по технической поддержке, сбои электропитания, сбои аппаратного обеспечения и другое.

Решение Если на конфигурации высокой доступности происходит сбой виртуальной машины, удалите виртуальную машину высокой доступности из вашей системы. Повторно введите все виртуальные машины высокой доступности и перенастройте систему на высокую доступность. Для получения дополнительных сведений см. раздел "Настройка системы высокой доступности" руководства по администрированию *Cisco WebEx Meetings Server*. Аналогично в случае сбоя виртуальной машины обратного прокси-сервера Интернета необходимо удалить эту виртуальную машину из системы. Затем повторно введите и перенастройте виртуальную машину обратного прокси-сервера Интернета. Для получения дополнительных сведений см. раздел "Добавление общего доступа" руководства по администрированию *Cisco WebEx Meetings Server*. Для любых других виртуальных машин необходимо перестроить систему с помощью функции аварийного восстановления. Для получения дополнительных сведений см. раздел "Использование функции аварийного восстановления" руководства по администрированию *Cisco WebEx Meetings Server*.

Проблемы и сбои виртуальных машин

Проблема Происходит сбой виртуальной машины, и она не продолжает работать.

Возможная причина

Решение Попытайтесь выполнить приведенные ниже действия.

- Решение Перезапустите виртуальную машину в VMware vCenter.

- Решение При наличии снимков виртуальных машин попробуйте восстановить снимок.

  Примечание Решение Снимки могут содержать не всю информацию о конфигурации, и вам, возможно, потребуется выполнить некоторые настройки для восстановления всех функций системы.

- Решение После завершения настройки сервера хранения вы можете произвести процедуру аварийного восстановления, чтобы восстановить систему. Чтобы получить более подробные сведения, см. раздел "Использование функции аварийного восстановления" в Руководстве по администрированию.

- Решение Если ничего из перечисленного выше не устраняет проблему, за помощью обратитесь в службу технической поддержки Cisco TAC. Связаться со службой технической поддержки TAC можно по такому URL: http://www.cisco.com/cisco/web/support/index.html

Виртуальная машина постоянно перезагружается

Проблема Виртуальная машина, на которой развернут файл OVA Cisco WebEx Meetings Server, постоянно перезагружается.

Возможная причина Протокол NTP не настроен на узле ESXi.

Решение Настройте NTP на вашем узле ESXi, проверьте, чтобы DNS в узле ESXi правильно отображал сервер NTP, и затем повторно разверните файл OVA на виртуальной машине.

Вашавиртуальнаямашинапостояннноперезагружается после отключения электроэнергии

Проблема Ваша виртуальная машина постоянно перезагружается после отключения электроэнергии и не позволяет загрузиться операционной системе. Доступ SSH или GUI отсутствует.

Возможная причина Ваша файловая система повреждена.

Решение Это применяется к любой виртуальной машине сервера Cisco WebEx Meetings. При загрузке виртуальной машины в консоли отобразится это сообщение: загрузка **Cent OS (<string_numbers_letters>)** через **<number>** сек. Нажмите любую клавишу, чтобы прервать процесс загрузки и отобразить меню начальной загрузки GNU GRUB. Нажмите **e**, чтобы редактировать команды до запуска виртуальной машины. Нажмите клавишу со стрелкой вниз, чтобы выбрать строку ядро, и затем нажмите **e**, чтоб редактировать ее. Добавьте этот текст в строку ядра: **init=/bin/sh** (убедитесь в наличии пробела перед элементом). Нажмите клавишу "Ввод", чтобы сохранить изменения и вернуться в предыдущее меню. Нажмите **b**, чтобы загрузить. Установите корневую файловую систему, введя эту команду: **mount -o remount,rw / .** Вызовите режим привилегированного пользователя, введя **su** в командную строку для получения корневого доступа. Здесь введите **fsck**, чтобы проверить и восстановить файловую систему. Нажимайте **y** при запросах, чтобы устранить все найденные ошибки. По окончании перезагрузите виртуальную машину с помощью функции RESET в vCenter. Если проблема будет решена, виртуальная машина будет перезагружена автоматически. Проверьте состояние системы, введя **hastatus** в командную строку. Если это не помогает и TAC не в состоянии найти временное решение, выполните процедуру аварийного восстановления, описанную в руководстве по администрированию сервера *Cisco WebEx Meetings*.