Cisco WebEx Meetings Server Anweisungen zur Fehlerbehebung

Erste Veröffentlichung: 21. Oktober 2012

Letzte Änderung: 21. Oktober 2012

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

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

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

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

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

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

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

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

© 2012 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

INHALTSVERZEICHNIS

Alarme und Protokolle 1

Probleme mit der Größe der Protokollerfassung 1

Zertifikate 3

Zertifikatsketten-Fehler 3

Fehlermeldung: Zertifikat noch nicht gültig 4

Fehlermeldung: abgelaufenes Zertifikat 4

Falsches X.509-Zertifikat zur Validierung der SAML-Assertion 4

Fehlermeldung: ungültiges Zertifikat 4

Fehlermeldung: ungültige Domäne - Wildcardzertifikat 5

Fehlermeldung: ungültige Domäne - SAN-Zertifikat 5

Fehler bei der Schlüsselentschlüsselung 5

Fehler bei der Schlüsselgröße 6

Selbstsigniertes Zertifikat nach einem Upgrade 6

TLS kann aufgrund einer verfehlenden Erweiterung in CSR nicht hergestellt werden 6

Unzuverlässige Verbindung 7

Anwendungen herunterladen 9

Nicht verfügbares automatisches Anmelden bei den Produktivitätswerkzeugen über Firefox- und Chrome-Browsern 9

Die Anmeldung über die Produktivitätswerkzeuge bei einer SSO-Site ist nicht möglich 10

Cisco WebEx Meetings startet aufgrund von Java-Problemen nicht 10

Fehlermeldung 1316 während der Anwendungsinstallation 11

E-Mails 13

Erstelltes Kennwort nicht an Benutzer versandt, FTE nicht abgeschlossen 13

E-Mails werden von Administratoren und Benutzern nicht erhalten 13

Installation und Bereitstellung 15

Verwendung von Forward Proxys in Ihrem System 15

Verwendung von Reverseproxys in Ihrem System 16

Die automatische Bereitstellung führt zum Fehler: error.deploy_summary.353 16

Die Download-Seite der Endbenutzer ist nach einer Aktualisierung Fehlerhaft 17

Cisco WebEx Meetings Server kann aufgrund einer nicht unterstützten Produktversion nicht installiert werden 17

Lizenzen 19

Es wird eine Nachricht zu einer kostenlosen Probedemo angezeigt 19

Ihre Lizenzen erreichen einen veralterten Zustand 19

Die Schaltfläche „Lizenzen verwalten“ ist deaktiviert 20

Alarmmeldung: überholte Lizenz 20

Lizenzseite kann nicht geöffnet werden 20

Ihre Benutzerlizenz-Seite enthält fehlerhafte Informationen 20

Wartungsmodus 23

Die Meldung „Neustart“ erlischt nicht, nachdem der Wartungsmodus abgeschaltet wird 23

Der Antrag den Wartungsmodus zu aktivieren bzw. deaktivieren wird zurückgewiesen 23

Aufzeichnungen 25

Das Starten oder Beitreten zu Meetings oder das Ansehen von Aufzeichnungen ist aufgrund einer nicht unterstützten Java-Version nicht möglich 25

Meeting-Aufzeichnungen sind auf den Gastgeber-Aufzeichnungsseiten nicht verfügbar 26

Die Aufzeichnungstaste generiert einer Server-Verbindungsfehler 26

Speicherserver kann nicht hinzugefügt werden 26

Die Meeting-Aufzeichnung erscheint nicht beim Gastgeber 26

Die Aufzeichnungstaste ist grau 27

Der Aufzeichnungsbereich gibt eine Fehlermeldung an 27

Die Aufzeichnungen werden auf der Aufzeichnungsseite nicht angezeigt 28

Server 29

SMTP sendet Fehlermeldungen, wenn die Administrator-E-Mail einen Unterstrich-Charakter verwendet 29

Probleme mit externen Serververbindungen 29

NTP-Bereitgestellte Zeitüberschreitung bei der Synchronisierung der virtuellen Maschinen 30

Probleme beim Anmelden und bei Meetings 31

Browser-Kompatibilitätsprobleme 32

Anruf am TLS-Hochverfügbarkeitssystem unterbrochen 32

Probleme bei der Einwahl 32

Die Verbindung zu der WebEx-Site oder der Administration-Site ist nicht möglich 33

Das Starten oder Beitreten zu Meetings oder das Ansehen von Aufzeichnungen ist aufgrund einer nicht unterstützten Java-Version nicht möglich 33

Auf der Meeting-Seite wird die Meldung „Teilnehmer dürfen dem Meeting vor dem Gastgeber beitreten“ nicht angezeigt 33
Erhalten einer E-Mail bezüglich Meeting-Problemen 34
Meeting-Teilnehmer können von Ihren Telefonen nicht nach außen wählen 34
Der Meeting-Status ist inkorrekt 34
Die Meeting-Trend-Daten sind eine Stunde später auf den Tages- oder Wochen-Diagrammen 35
Meeting-Teilnehmer haben keinen Zugriff auf externe Telefone 35
Benutzer können keine Meetings abhalten oder ihnen beitreten 35
Das Meeting kann nicht beginnen 35
Benutzeranrufe werden nach Failover gelöscht 36
Benutzer hat keinen Zugriff auf das Produkt 36
Der Benutzer wird von der Audio-Konferenz entfernt 36
Die Tabelle WBX*INPROGRESSMEETING speichert keine Daten, wenn ein Meeting zu einem bestimmt Zeitpunkt beendet wird 37
Cisco WebEx Meetings startet aufgrund von Java-Problemen nicht 37
Einmalanmeldung 39
Nach Abschluss einer Notfallwiederherstellung funktioniert SSO nicht mehr 39
SSO-Protokollfehler 39
SSO-Weiterleitung fehlgeschlagen 40
Probleme mit der SSO-Weiterleitung 43
Einzelbenutzermodus zur Problembehebung verwenden 45
Zugriff auf den Einzelbenutzermodus Ihres Systems 45
Upgrade-, Aktualisierungs- und Erweiterungsprobleme 49
Verbindung mit dem ISO-Bild kann im CD/DVD-Laufwerk nicht hergestellt werden 49
Aktualisierungsfehler 50
Der Systemaktualisierungsvorgang ist hängen geblieben 50
Die Upgrade-Taste ist ausgegraut 50
Der Upgrade oder die Erweiterung scheitert 51
Benutzerverwaltung 53
Die automatische Account-Erstellung oder die automatische Account-Aktualisierung ist fehlgeschlagen 53
SSO URL API Referenz 55
Im System wurde kein Nutzer-Account gefunden. 56
Probleme der virtuellen Maschine 57
Die virtuelle Maschine stürzt ab 57

KAPITEL 1

Alarme und Protokolle

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

- Probleme mit der Größe der Protokollerfassung, Seite 1

Probleme mit der Größe der Protokollerfassung

Problem Die Größe der Protokollerfassung kann zu groß werden.

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

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

KAPITEL 2

Zertifikate

Dieser Abschnitt umfasst Themen zur Problembehandlung in Bezug auf Zertifikate.

- Zertifikatsketten-Fehler, Seite 3
- Fehlermeldung: Zertifikat noch nicht gültig, Seite 4
- Fehlermeldung: abgelaufenes Zertifikat, Seite 4
- Falsches X.509-Zertifikat zur Validierung der SAML-Assertion, Seite 4
- Fehlermeldung: ungültiges Zertifikat, Seite 4
- Fehlermeldung: ungültige Domäne - Wildcardzertifikat, Seite 5
- Fehlermeldung: ungültige Domäne - SAN-Zertifikat, Seite 5
- Fehler bei der Schlüsselentschlüsselung, Seite 5
- Fehler bei der Schlüsselgröße, Seite 6
- Selbstsigniertes Zertifikat nach einem Upgrade, Seite 6
- TLS kann aufgrund einer verfehlenden Erweiterung in CSR nicht hergestellt werden, Seite 6
- Unzuverlässige Verbindung, Seite 7

Zertifikatsketten-Fehler

Problem Sie erhalten eine Fehlermeldung zur Zertifikatskette.

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

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

- **Lösung** Verwenden Sie Ihren beliebten Zertifikat-Viewer (OpenSSL, Keychain) um das Betreff und den Aussteller jedes Zertifikats zu prüfen und vergewissern Sie sich, dass die Kette komplett ist.

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

Fehlermeldung: Zertifikat noch nicht gültig

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

Mögliche Ursache Dir Gültigkeitsdauer des Zertifikats hat noch nicht begonnen.

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

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

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

Fehlermeldung: abgelaufenes Zertifikat

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

Mögliche Ursache Dir Gültigkeitsdauer des Zertifikats ist abgelaufen.

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

Falsches X.509-Zertifikat zur Validierung der SAML-Assertion

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

Mögliche Ursache Ihr Zertifikat oder IdP ist ungültig.

Lösung Validieren Sie Ihr Zertifikat oder IdP, falls erforderlich.

Fehlermeldung: ungültiges Zertifikat

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

Mögliche Ursache Ihre Zertifikatsdatei ist falsch formatiert.

- **Lösung** Beim hochladen einer PEM-Datei stellen Sie sicher, dass es keinen Text oder leere Zeilen vor `-----BEGIN CERTIFICATE----` oder nach `-----END CERTIFICATE-----` gibt.

- **Lösung** Prüfen Sie, ob das Zertifikat einem unterstützten Format entspricht.

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

Fehlermeldung: ungültige Domäne - Wildcardzertifikat

Problem Sie erhalten die Fehlermeldung: ungültige Domäne.

Mögliche Ursache Der Benutzer hat ein Wildcardzertifikat hochgeladen. Die Domäne im CN entspricht nicht der Domäne auf dem Site-URL.

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

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

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

Fehlermeldung: ungültige Domäne - SAN-Zertifikat

Problem Sie erhalten die Fehlermeldung: ungültige Domäne.

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

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

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

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

Fehler bei der Schlüsselentschlüsselung

Problem Sie erhalten eine Fehlermeldung zur Schlüsselentschlüsselung.

- **Mögliche Ursache** Der Schlüssel ist verschlüsselt und es wurde kein Kennwort geliefert.
- **Mögliche Ursache** Der Schlüssel ist verschlüsselt und es wurde ein falsches Kennwort geliefert.
- **Mögliche Ursache** Der Schlüssel ist falsch formatiert.

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

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

Fehler bei der Schlüsselgröße

Problem Sie erhalten eine Fehlermeldung zur Schlüsselgröße.

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

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

Selbstsigniertes Zertifikat nach einem Upgrade

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

Mögliche Ursache Sie haben einen Upgrade, eine Erweiterung, Hochverfügbarkeit hinzugefügt, einen Site-URL geändert oder eine ähnliche Änderung vorgenommen.

Lösung Der Vorgang den die Sie vorgenommen haben hat die Hostnamen oder die URLs in Ihrem System geändert und somit ist Ihr existierendes Zertifikat nicht mehr gültig. Stellen Sie einen neuen CSR her und verwenden Sie diesen, um ein neues Zertifikat zu erhalten. Wenn der Vorgang keine Hostnamen oder URLs verändert hat, könnte der Kunde den privaten Schlüssel und die Zertifikate per neuem Hochladen eventuell wiederherstellen.

TLS kann aufgrund einer verfehlenden Erweiterung in CSR nicht hergestellt werden

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

Mögliche Ursache CUCM Check X509 Erweiterte Schlüsselverwendung in Zertifikat

Lösung Schließen Sie diese Erweiterung in der CSR, wenn Sie das Zertifikat anwenden. Die Zertifikate von Drittanbietern sollten folgende Erweiterung haben:

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

Unzuverlässige Verbindung

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

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

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

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

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

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

KAPITEL 3

Anwendungen herunterladen

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

- Nicht verfügbares automatisches Anmelden bei den Produktivitätswerkzeugen über Firefox- und Chrome-Browsern, Seite 9
- Die Anmeldung über die Produktivitätswerkzeuge bei einer SSO-Site ist nicht möglich, Seite 10
- Cisco WebEx Meetings startet aufgrund von Java-Problemen nicht, Seite 10
- Fehlermeldung 1316 während der Anwendungsinstallation, Seite 11

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

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

- **Mögliche Ursache** Wenn der Benutzer die WebEx Produktivitätswerkzeuge über Internet Explorer herunterlädt, kann der WebEx-Assistent die Browser-Cookies vom Browserzwischenspeicher des Internet Explorers lesen und somit die WebEx-Site identifizieren, und deswegen werden diese Informationen in den Anmelde-Bildschirmen automatisch angegeben.
- **Mögliche Ursache** Wenn der Benutzer die WebEx Produktivitätswerkzeuge über einen anderen Browser herunterlädt, stehen diese Cookie-Informationen dem WebEx-Assistant nicht zur Verfügung, weil diese Cookies verschlüsselt gespeichert werden und somit für Desktop-Anwendungen, wie z. B. der WebEx-Assistent, nicht zugänglich sind.

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

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

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

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

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

Lösung Fügen Sie Folgendes Ihrer Registrierung hinzu und versuchen Sie sich erneut über die Produktivitätswerkzeuge anzumelden: HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Internet Explorer\Main\FeatureControl\FEATURE_SCRIPTURL_MITIGATION | "ptoneclk.exe"=dword:00000001 | "outlook.exe"=dword:00000001 | ptWbxONI.exe"=dword:00000001 | ptUpdate.exe"=dword:00000001 | PTIM.exe"=dword:00000001 | ptSrv.exe"=dword:00000001

Cisco WebEx Meetings startet aufgrund von Java-Problemen nicht

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

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

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

Lösung Aktualisieren Sie die Windows-Desktops der Endbenutzer mit der neuesten Version von Java. Falls dies nicht funktioniert, empfehlen wir, dass Sie Ihren Benutzern mitteilen, dass sie manuell die Cisco WebEx Meetings Anwendung von der Seite **Downloads** installieren. Alternativ können Benutzer die Cisco WebEx Meetings Anwendung herunterladen, wenn Sie zum ersten Mal versuchen einem Meeting beizutreten. Die oben genannten Verfahren zur Problemumgehung setzen voraus, dass die Computer der Benutzer Ihres Unternehmens über Administratorrechte verfügen. Wenn keine Administratorprivilegien vorhanden sind, dann können Sie die Cisco WebEx Meetings Anwendung auf die Benutzercomputer verschieben, per Anwendung der Installationsdateien, die auf der Seite **Download** vorhanden sind.

Fehlermeldung 1316 während der Anwendungsinstallation

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

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

Lösung Versuchen Sie per eine der folgenden Aktionen das Problem zu beheben:

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

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

KAPITEL 4

E-Mails

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

- Erstelltes Kennwort nicht an Benutzer versandt, FTE nicht abgeschlossen, Seite 13
- E-Mails werden von Administratoren und Benutzern nicht erhalten, Seite 13

Erstelltes Kennwort nicht an Benutzer versandt, FTE nicht abgeschlossen

Problem Ein Benutzer hat die E-Mail zum Erstellen des Kennwortes vom Administrator, nach Abschluss des Wizards zum erstmaligen Gebrauch, noch nicht erhalten.

Mögliche Ursache Es wurden falsche E-Mail-Server Informationen eingetragen.

1 **Lösung** Gehen Sie zurück, zur letzten FTE-Seite und wählen Sie den Link **E-Mail nochmals senden** aus.

2 **Lösung** Gehen Sie zum FTE zurück und navigieren Sie (mit den Tasten vorwärts/rückwärts) zur Konfigurationsseite des E-Mail-Servers und vergewissern Sie sich, dass alles korrekt ist. Anschließend, navigieren Sie zurück (mit der Rückwärts-Taste) zur letzten Seite des FTE und wählen Sie den Link **E-Mail nochmals senden** aus.

E-Mails werden von Administratoren und Benutzern nicht erhalten

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

Mögliche Ursache Ihr SMTP-Hostname könnte falsch konfiguriert sein.

Mögliche Ursache Ihr SMTP-Server könnte außer Betrieb sein.

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

Lösung Stellen Sie sicher, dass der SMTP-Hostname korrekt konfiguriert ist. Falls er nicht richtig konfiguriert ist, stellen Sie Ihr System in den Wartungsmodus und korrigieren Sie die SMTP-Informationen, speichern Sie die Änderungen und schalten Sie den Wartungsmodus wieder aus. Nach den Neustart den Systems, müsste der Status UP sein. Bitte beziehen Sie sich für weitere Informationen auf „Einen SMTP-Server konfigurieren“ im Administration Guide.

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

KAPITEL 5

Installation und Bereitstellung

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

- Verwendung von Forward Proxys in Ihrem System, Seite 15
- Verwendung von Reverseproxys in Ihrem System, Seite 16
- Die automatische Bereitstellung führt zum Fehler: error.deploy_summary.353, Seite 16
- Die Download-Seite der Endbenutzer ist nach einer Aktualisierung Fehlerhaft, Seite 17
- Cisco WebEx Meetings Server kann aufgrund einer nicht unterstützten Produktversion nicht installiert werden, Seite 17

Verwendung von Forward Proxys in Ihrem System

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

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

Leistungsfähigkeits-Bedenken

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

- Die Latenz des Weiterleitungsproxys zu den Prozesspaketen sollte weniger als 10 ms betragen. Es könnte zu Schwierigkeiten führen, wenn diese Weiterleitungsproxys, die den Paketinhalt prüfen, diesen Inhalt mit einer Latenz unter 10 ms bearbeiten müssen. Lange Latenzen beeinträchtigen die Qualität von Audio,

Video und Datenfreigabe der Meeting-Benutzern. Es könnte auch den Durchsatz zwischen Klienten und Servern, aufgrund der längeren Roundtripzeit (RTT), beeinträchtigen.

- Die gesamte Latenz sollte kontrolliert werden, wenn mehr als ein Weiterleitungsproxy zwischen den virtuellen Maschinen und dem Klient existieren.

Funktionalität

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

Unterstützte Proxies

- HTTP
- SOCKS v4

Hinweis SOCKS v5 wird nicht unterstützt

Verwendung von Reverseproxys in Ihrem System

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

Die automatische Bereitstellung führt zum Fehler: error.deploy_summary.353

Problem Der Benutzer erhält folgende Fehlermeldung während der automatischen Bereitstellung: Fehlermeldung: error.deploy_summary.353 = Das Bild, das zur Bereitstellung der virtuellen Maschinen benutzt wurde, könnte korrupt sein. Bitte holen Sie eine neue Kopie der OVA-Datei ein und stellen Sie alle virtuellen Maschinen erneut bereit.

Mögliche Ursache Die zuvor heruntergeladene OVA-Datei ist korrupt.

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

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

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

Die Download-Seite der Endbenutzer ist nach einer Aktualisierung Fehlerhaft

Problem Endbenutzer können auf den Download-Link nicht zugreifen.

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

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

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

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

Mögliche Ursache Ihre VMware ESXi-Version wird nicht unterstützt.

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

KAPITEL 6

Lizenzen

- Es wird eine Nachricht zu einer kostenlosen Probedemo angezeigt, Seite 19
- Ihre Lizenzen erreichen einen veralterten Zustand, Seite 19
- Die Schaltfläche „Lizenzen verwalten“ ist deaktiviert, Seite 20
- Alarmmeldung: überholte Lizenz, Seite 20
- Lizenzseite kann nicht geöffnet werden, Seite 20
- Ihre Benutzerlizenz-Seite enthält fehlerhafte Informationen, Seite 20

Es wird eine Nachricht zu einer kostenlosen Probedemo angezeigt

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

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

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

Ihre Lizenzen erreichen einen veralterten Zustand

Problem Sie erhalten eine Meldung bezüglich veralteter Lizenzen.

Mögliche Ursache Die Anzahl der von Ihnen benutzten Lizenzen übersteigt die Anzahl der installierten Lizenzen.

Lösung Installieren Sie eine ausreichende Anzahl an Lizenzen, die für Ihre beabsichtigte Nutzung ausreicht.

Die Schaltfläche „Lizenzen verwalten“ ist deaktiviert

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

Mögliche Ursache Der ELM- oder Tomcat-Server ist nicht verfügbar.

Lösung Starten Sie ELM oder Tomcat manuell.

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

Lösung Stellen Sie fest, warum Ihre Administrationsseite auf Ihrer sekundären virtuellen Maschine betrieben wird. Reparieren Sie Ihr Primärsystem und stellen Sie dessen Verbindung zum Internet so schnell wie möglich wieder her.

Alarmmeldung: überholte Lizenz

Problem Sie erhalten eine Alarmmeldung bezüglich einer überholten Lizenz.

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

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

Lizenzseite kann nicht geöffnet werden

Problem Sie können die Lizenzseite nicht öffnen. Die Lizenzseite können Sie öffnen, indem Sie sich auf der Administrationsseite anmelden, **System** und im Abschnitt „Lizenzen“ anschließend „Mehr anzeigen“ auswählen. Dies kommt kurz nach der Einrichtung Ihres Systems häufig vor.

Mögliche Ursache Cisco WebEx Meetings Server ist noch nicht bei Enterprise License Manager (ELM) registriert, oder Sie führen gerade eine Lizenzaufgabe durch.

Lösung Warten Sie einige Minuten und melden Sie sich dann erneut auf Ihrer Administrationsseite an.

Ihre Benutzerlizenz-Seite enthält fehlerhafte Informationen

Problem Ihre Benutzerlizenz-Seite enthält fehlerhafte Informationen.

Mögliche Ursache Ihr System ist nicht bei ELM registriert.

Lösung Registrieren Sie Ihr Produkt bei ELM. Weitere Informationen finden unter „Lizenzverwaltung“ in der Online-Hilfe und im *Administrationsleitfaden*.

Mögliche Ursache Die Verbindung Ihres Systems mit dem ELM-Server ist abgebrochen.

Lösung Vergewissern Sie sich, dass Ihre ELM- und Tomcat-Server ordnungsgemäß funktionieren.

KAPITEL 7

Wartungsmodus

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

- Die Meldung „Neustart“ erlischt nicht, nachdem der Wartungsmodus abgeschaltet wird, Seite 23
- Der Antrag den Wartungsmodus zu aktivieren bzw. deaktivieren wird zurückgewiesen, Seite 23

Die Meldung „Neustart“ erlischt nicht, nachdem der Wartungsmodus abgeschaltet wird

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

Mögliche Ursache Ungewiss. Dies ist ein bekanntes Problem.

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

Der Antrag den Wartungsmodus zu aktivieren bzw. deaktivieren wird zurückgewiesen

Problem Ihr Antrag Wartungsmodus zu aktivieren bzw. deaktivieren wird zurückgewiesen.

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

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

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

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

KAPITEL 8

Aufzeichnungen

Dieser Abschnitt umfasst Themen zur Problembehandlung in Bezug auf Aufzeichnungsprobleme.

- Das Starten oder Beitreten zu Meetings oder das Ansehen von Aufzeichnungen ist aufgrund einer nicht unterstützten Java-Version nicht möglich, Seite 25
- Meeting-Aufzeichnungen sind auf den Gastgeber-Aufzeichnungsseiten nicht verfügbar, Seite 26
- Die Aufzeichnungstaste generiert einer Server-Verbindungsfehler, Seite 26
- Speicherserver kann nicht hinzugefügt werden, Seite 26
- Die Meeting-Aufzeichnung erscheint nicht beim Gastgeber, Seite 26
- Die Aufzeichnungstaste ist grau, Seite 27
- Der Aufzeichnungsbereich gibt eine Fehlermeldung an, Seite 27
- Die Aufzeichnungen werden auf der Aufzeichnungsseite nicht angezeigt, Seite 28

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

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

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

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

Meeting-Aufzeichnungen sind auf den Gastgeber-Aufzeichnungsseiten nicht verfügbar

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

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

Lösung Dies ist ein bekanntes Problem.

Die Aufzeichnungstaste generiert einer Server-Verbindungsfehler

Problem Wenn ein Meeting Gastgeber versucht in einem Meeting-Raum auf die Aufzeichnungstaste zu klicken, zeigt der Meeting-Klient eine Fehlermeldung an, dass die Verbindung zum Aufzeichnungsserver unmöglich ist.

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

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

Speicherserver kann nicht hinzugefügt werden

Problem Sie können keinen Speicherserver hinzufügen.

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

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

Die Meeting-Aufzeichnung erscheint nicht beim Gastgeber

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

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

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

Die Aufzeichnungstaste ist grau

Problem Meeting-Gastgeber können keine Meetings aufzuzeichnen, weil die Taste **Aufzeichnungen** grau ist.

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

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

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

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

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

Lösung Stellen Sie sicher, dass die Speicherkapazität des NAS über die Seite **Alarme** überwacht wird. Melden Sie sich bei der Administration-Site an und wählen Sie **Dashboard** > **Alarme** und anschließend den Link **Bearbeiten** aus. Wählen Sie die Option **Speicherung** und dann **Speichern** aus. Ziehen Sie den Regler zum Speichergrenzwert auf der Seite **Alarme bearbeiten** des Dashboards. Als Alternative können Sie Dateien vom Speicherserver-Bereitstellungspunkt löschen, um Platz zu schaffen.

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

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

Der Aufzeichnungsbereich gibt eine Fehlermeldung an

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

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

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

Die Aufzeichnungen werden auf der Aufzeichnungsseite nicht angezeigt

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

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

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

KAPITEL 9

Server

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

- SMTP sendet Fehlermeldungen, wenn die Administrator-E-Mail einen Unterstrich-Charakter verwendet, Seite 29
- Probleme mit externen Serververbindungen, Seite 29
- NTP-Bereitgestellte Zeitüberschreitung bei der Synchronisierung der virtuellen Maschinen, Seite 30

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

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

Mögliche Ursache Unterstich-Charaktere werden bei E-Mail-Adressen nicht unterstützt.

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

Probleme mit externen Serververbindungen

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

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

1 **Lösung** Stellen Sie sicher, dass **sendmail**-Anträge vom bestimmten Cisco WebEx Meetings Server nicht blockiert werden.

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

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

NTP-Bereitgestellte Zeitüberschreitung bei der Synchronisierung der virtuellen Maschinen

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

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

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

2 **Lösung** Bestätigen Sie, dass alle virtuellen Maschinen denselben NTP-Host verwenden. Prüfen Sie Ihre vSphere-Dokumentation.

KAPITEL 10

Probleme beim Anmelden und bei Meetings

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

- Browser-Kompatibilitätsprobleme, Seite 32
- Anruf am TLS-Hochverfügbarkeitssystem unterbrochen, Seite 32
- Probleme bei der Einwahl, Seite 32
- Die Verbindung zu der WebEx-Site oder der Administration-Site ist nicht möglich, Seite 33
- Das Starten oder Beitreten zu Meetings oder das Ansehen von Aufzeichnungen ist aufgrund einer nicht unterstützten Java-Version nicht möglich, Seite 33
- Auf der Meeting-Seite wird die Meldung „Teilnehmer dürfen dem Meeting vor dem Gastgeber beitreten“ nicht angezeigt, Seite 33
- Erhalten einer E-Mail bezüglich Meeting-Problemen, Seite 34
- Meeting-Teilnehmer können von Ihren Telefonen nicht nach außen wählen, Seite 34
- Der Meeting-Status ist inkorrekt, Seite 34
- Die Meeting-Trend-Daten sind eine Stunde später auf den Tages- oder Wochen-Diagrammen, Seite 35
- Meeting-Teilnehmer haben keinen Zugriff auf externe Telefone, Seite 35
- Benutzer können keine Meetings abhalten oder ihnen beitreten, Seite 35
- Das Meeting kann nicht beginnen, Seite 35
- Benutzeranrufe werden nach Failover gelöscht, Seite 36
- Benutzer hat keinen Zugriff auf das Produkt, Seite 36
- Der Benutzer wird von der Audio-Konferenz entfernt, Seite 36
- Die Tabelle WBX*INPROGRESSMEETING speichert keine Daten, wenn ein Meeting zu einem bestimmt Zeitpunkt beendet wird, Seite 37
- Cisco WebEx Meetings startet aufgrund von Java-Problemen nicht, Seite 37

Browser-Kompatibilitätsprobleme

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

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

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

Anruf am TLS-Hochverfügbarkeitssystem unterbrochen

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

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

Lösung Teilnehmer müssen dem Meeting erneut manuell beitreten.

Probleme bei der Einwahl

- **Problem** Benutzer hören ein Ton umleiten bevor oder nachdem die gesamte Nummer gewählt wird.
- **Problem** Die Meldung „Ihr Aufruf kann nicht wie gewählt abgeschlossen werden“ wird per Ansage wiedergegeben.
- **Problem** Während des Rückrufes wird der Benutzeranruf terminiert, nachdem die **1** gedrückt wird, um dem Meeting beizutreten.
- **Problem** Während des Rückrufes wird der Benutzeranruf terminiert, nachdem die Meeting-ID und anschließend **#** eingegeben wird.

Mögliche Ursache Ihre CUM Servern müssen konfiguriert werden.

Lösung Konfigurieren Sie Ihre CUCM-Einstellungen erneut, wie folgt: Verwenden Sie die Partition „<NONE>“ und „<NONE>“ CSS (Calling Search Space) bei allen mit Cisco WebEx Meetings Server verbundenen Einrichtungen in CUCM (z. B. Routen-Muster, SIP-Routen-Muster, SIP-Übertragungswege, usw.).

Lösung Verwenden Sie eine Partition und einen CSS, der ausdrücklich allen mit Cisco WebEx Meetings Server verbundenen Einrichtungen zugeordnet wurde. Weitere Informationen finden Sie in der Systemanleitung der entsprechenden CUCM-Version.

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

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

Mögliche Ursache FIPS ist aktiviert und blockiert SSL 3.0.

Lösung FIPS deaktivieren.

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

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

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

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

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

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

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

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

Erhalten einer E-Mail bezüglich Meeting-Problemen

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

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

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

Meeting-Teilnehmer können von Ihren Telefonen nicht nach außen wählen

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

Mögliche Ursache Ihre CUCM-Einstellungen sind nicht richtig konfiguriert.

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

Der Meeting-Status ist inkorrekt

Problem Ein Meeting-Teilnehmer ist einem Meeting beigetreten, aber auf der Seite Meetings wird immer noch die Start-Schaltfläche angezeigt.

Lösung Dies ist ein bekanntes Problem. Der inkorrekte Status auf der Seite **Meetings** beeinträchtigt nicht Ihre Teilnahme am Meeting.

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

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

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

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

Meeting-Teilnehmer haben keinen Zugriff auf externe Telefone

Problem Teilnehmer der Meetings können von Ihren Telefonen nicht nach außen wählen. Die Teilnehmer erhalten die Fehlermeldung: Verbindung fehlgeschlagen.

Mögliche Ursache Kontrollieren Sie Ihre CUCM-Einstellungen bei den Audio-Einstellungen (melden Sie sich bei der Administration-Site an und wählen Sie **Einstellungen** > **Audio** und dann den Link **Bearbeiten** in den CUCM-Einstellungen aus), ob die IP-Adresse, die Übertragung und die Port-Einstellungen richtig sind.

Lösung Stellen Sie sicher, dass die Port-Nummer und der Übertragungstyp mit den entsprechenden Einstellungen auf Ihren CUCM-Servern übereinstimmen.

Benutzer können keine Meetings abhalten oder ihnen beitreten

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

Mögliche Ursache Der Benutzer verfügt über beschränkte Berechtigungen.

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

Das Meeting kann nicht beginnen

Problem Das Meeting kann nicht beginnen.

Mögliche Ursache Ihre Portnummern wurden nicht richtig konfiguriert.

Lösung Stellen Sie sicher, dass Ihr Firewall oder Lastenausgleichslösungen Anträge an die richtigen Ports weiterleiten, sodass Endbenutzer erfolgreich Meetings abhalten und dessen beizutreten können.

Benutzeranrufe werden nach Failover gelöscht

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

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

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

Benutzer hat keinen Zugriff auf das Produkt

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

Mögliche Ursache In Windows 7 32-Bit und IE 8 Umgebungen bietet die lokale Sicherheitseinstellung folgende Option:

Mögliche Ursache Verwenden Sie FIPS-konformen Algorithmen bei Verschlüsselung, zum Hashing und bei aktivierter Unterzeichnung.

Mögliche Ursache Der Optionspfad: gpedit.msc | Computer Konfiguration | Windows-Einstellungen| Sicherheitseinstellungen | Lokale Politik | Sicherheitsoptionen

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

Der Benutzer wird von der Audio-Konferenz entfernt

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

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

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

DieTabelleWBX*INPROGRESSMEETINGspeichertkeineDaten, wenn ein Meeting zu einem bestimmt Zeitpunkt beendet wird

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

Mögliche Ursache Der DB-Statistiken-Vorgang lauft langsamer wie der DB-Schwellenvorgang und produziert deshalb eine 5-Minuten-Verzögerung bei der Bearbeitung der Daten.

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

Cisco WebEx Meetings startet aufgrund von Java-Problemen nicht

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

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

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

Lösung Aktualisieren Sie die Windows-Desktops der Endbenutzer mit der neuesten Version von Java. Falls dies nicht funktioniert, empfehlen wir, dass Sie Ihren Benutzern mitteilen, dass sie manuell die Cisco WebEx Meetings Anwendung von der Seite **Downloads** installieren. Alternativ können Benutzer die Cisco WebEx Meetings Anwendung herunterladen, wenn Sie zum ersten Mal versuchen einem Meeting beizutreten. Die oben genannten Verfahren zur Problemumgehung setzen voraus, dass die Computer der Benutzer Ihres Unternehmens über Administratorrechte verfügen. Wenn keine Administratorprivilegien vorhanden sind, dann können Sie die Cisco WebEx Meetings Anwendung auf die Benutzercomputer verschieben, per Anwendung der Installationsdateien, die auf der Seite **Download** vorhanden sind.

KAPITEL 11

Einmalanmeldung

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

- Nach Abschluss einer Notfallwiederherstellung funktioniert SSO nicht mehr, Seite 39
- SSO-Protokollfehler, Seite 39
- SSO-Weiterleitung fehlgeschlagen, Seite 40
- Probleme mit der SSO-Weiterleitung, Seite 43

Nach Abschluss einer Notfallwiederherstellung funktioniert SSO nicht mehr

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

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

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

SSO-Protokollfehler

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

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

Mögliche Ursache SSO ist nicht aktiviert.

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

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

Lösung Wenn es Ihnen unmöglich ist, den Fehler bei Ihrem SSO-Protokoll zu finden, stellen Sie ein Protokoll her d nehmen Sie mit TAC für weitere Unterstützung Kontakt auf. Wenn Sie annehmen, dass einer der oben genannten Fehlern die Ursache ist, führen Sie folgende Aktionen aus, um das Problem zu finden:

- **Lösung** Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen IdP-Attribute konfiguriert sind.

- **Lösung** Stellen Sie sicher, dass die folgenden IdP-Attribute auf die E-Mail des Benutzers eingestellt sind: uid, SAML_SUBJECT.

SSO-Weiterleitung fehlgeschlagen

Problem Ein Benutzer versucht, sich anzumelden, und erhält die Meldung: „SSO-Weiterleitung fehlgeschlagen“ Der Benutzer wird für Hilfe zu einem Administrator weiter geleitet.

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

- **Mögliche Ursache** SSO-Protokollfehler. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator. Weitere Informationen finden Sie unter SSO-Protokollfehler, auf Seite 39.
- **Mögliche Ursache** Im System wurde kein Benutzer-Account gefunden. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Im System wurde kein X.509-Zertifikat gefunden. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** X.509-Zertifikat ist abgelaufen. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Benutzer-Account ist gesperrt. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Benutzer-Account ist abgelaufen. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Benutzer-Account wurde deaktiviert. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** SAML-Assertierung ist abgelaufen. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.

- **Mögliche Ursache** Ungültige Antwortnachricht. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Automatische Kontenerstellung fehlgeschlagen. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator. Weitere Informationen finden Sie unter Die automatische Account-Erstellung oder die automatische Account-Aktualisierung ist fehlgeschlagen, auf Seite 53.
- **Mögliche Ursache** Automatische Account-Aktualisierung fehlgeschlagen. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator. Weitere Informationen finden Sie unter Die automatische Account-Erstellung oder die automatische Account-Aktualisierung ist fehlgeschlagen, auf Seite 53.
- **Mögliche Ursache** SSO-Protokollfehler. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** In der SAML-Assertierung wurde kein Benutzername gefunden. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Im System wurde kein Benutzer-Account gefunden. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Im System wurde kein X.509-Zertifikat gefunden. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Es wird nur eine POST-Anfrage unterstützt. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Falsche SAML SSO POST-Daten. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Die Verwendung von SSO ist auf dieser Site unzulässig. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Falsches X.509-Zertifikat zur Validierung der SAML-Assertion Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator. Weitere Informationen finden Sie unter Falsches X.509-Zertifikat zur Validierung der SAML-Assertion, auf Seite 4.
- **Mögliche Ursache** Konfigurationsfehler wird geladen. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Der Wert von NameQualifier stimmt nicht mit der Site-URL überein. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Assertierungspartei konnte nicht erreicht werden. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Lösung des SAML-Artefakts fehlgeschlagen. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Ungültige SAML-Assertierung. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Der Empfänger stimmt nicht mit webex.com überein. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** X.509-Zertifikat ist abgelaufen. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.

- **Mögliche Ursache** Benutzer-Account ist gesperrt. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Benutzer-Account ist abgelaufen. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Benutzer-Account wurde deaktiviert. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** SAML-Assertierung ist abgelaufen. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** SAML-Assertierung ist nicht signiert. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Der Benutzerrolle ist die Anmeldung nicht gestattet. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Ungültiges RequestedSecurityToken. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Ungültige digitale Signatur. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Nicht vertrauenswürdiger Aussteller. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Falsches Namenkennungsformat. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** AuthnRequest konnte nicht generiert werden. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Abmelde-Anfrage konnte nicht generiert werden. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** InResponseTo stimmt nicht mit der Anfragekennung überein. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Ungültige Antwortnachricht. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Ungültige Anfragenachricht. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Automatische Kontenerstellung fehlgeschlagen. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Automatische Account-Aktualisierung fehlgeschlagen. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.
- **Mögliche Ursache** Aktualisierung der Nutzerrechte gescheitert oder dem Benutzer wird nicht erlaubt, die Nutzerrechte zu aktualisieren. Wenden Sie sich für weitere Unterstützung an Ihren Administrator.

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

Probleme mit der SSO-Weiterleitung

SSO-Probleme mit der Weiterleitung können auf Konfigurationsprobleme bei Ihren SSO URL-API oder Ihren IdP-Einstellungen zurückzuführen. Folgende Themen beziehen sich auf SSO-Weiterleitung-Fehlermeldungen, auf die Ursachen dieser Fehlermeldungen und auf die Verfahren, um diese Probleme zu beheben.

KAPITEL 12

Einzelbenutzermodus zur Problembehebung verwenden

Dieser Abschnitt umfasst Themen zur Problembehandlung in Bezug auf die Verwendung vom Einzelbenutzermodus.

- Zugriff auf den Einzelbenutzermodus Ihres Systems, Seite 45

Zugriff auf den Einzelbenutzermodus Ihres Systems

Vorsicht Führen Sie dieses Verfahren nur durch, wenn es Ihnen Cisco TAC empfohlen hat. Führen Sie dieses Verfahren nicht allein und ohne Hilfe von Cisco TAC durch.

Übersicht - Schritte

1. Melden Sie sich bei, vSphere-Client an und wählen Sie Ihr VMware vCenter aus.
2. Wählen Sie die Virtuelle Admin-Maschine Ihres Systems aus.
3. Öffnen Sie das Konsolenfenster der virtuellen Maschine.
4. Starten Sie den virtuellen Admin-Computer.
5. Sobald die virtuelle Maschine neu startet und Sie den Begrüßungsbildschirm sehen, wählen Sie die Tasten **Strg** + **Alt** + **Rücktaste** aus, um die Eingabeaufforderung zu erhalten.
6. Wählen Sie die Schaltfläche **Gast Neustarten** aus.
7. Wählen Sie **Ja**, um den Neustart zu bestätigen. Klicken Sie schnell mit der Maus in das Konsolenfenster (in den schwarzen Bereich) um den Tastatur-Schwerpunkt auf die Konsole der virtuellen Maschine zu richten. Drücken Sie rasch auf „eine Taste“ und drücken Sie weiter, ungefähr einmal pro Sekunde, um im Menü des GNU-GRUB-Startladeprogramms zu gelangen. Nach einer oder zwei Minuten, werden Sie folgende Meldung sehen: `Startladen von Cent OS (<string_Nummern_Buchstaben>) in <Anzahl> Sekunden...`
8. Drücken nochmals Sie auf eine Taste, um den Startladevorgang zu unterbrechen und das Menü des GNU-GRUB-Startladeprogramms anzuzeigen.
9. Drücken Sie auf **e** um die Befehle vor dem Start der virtuellen Maschine zu bearbeiten.
10. Halten Sie die Pfeiltasten gedrückt, um die Zeile „Kernel“ auszuwählen und drücken Sie anschließend auf **e**, um diese Kernel-Zeile zu bearbeiten.
11. Geben Sie **Einzeln** ein.
12. Drücken Sie die auf die Eingabetaste, um Ihre Änderungen zu speichern und zum vorherigen Menü zurückzukehren.
13. Drücken Sie auf **b** um im Einzelbenutzermodus den Neustart auszuführen.
14. Sobald die virtuelle Maschine neu startet und Sie den Begrüßungsbildschirm sehen, wählen Sie die Tasten **Strg** + **Alt** + **Rücktaste** aus, um die Eingabeaufforderung zu erhalten.

Detailübersicht - Schritte

Schritt 1 Melden Sie sich bei, vSphere-Client an und wählen Sie Ihr VMware vCenter aus.

Schritt 2 Wählen Sie die Virtuelle Admin-Maschine Ihres Systems aus.

Schritt 3 Öffnen Sie das Konsolenfenster der virtuellen Maschine.

Schritt 4 Starten Sie den virtuellen Admin-Computer.

Schritt 5 Sobald die virtuelle Maschine neu startet und Sie den Begrüßungsbildschirm sehen, wählen Sie die Tasten **Strg** + **Alt** + **Rücktaste** aus, um die Eingabeaufforderung zu erhalten.

Schritt 6 Wählen Sie die Schaltfläche **Gast Neustarten** aus.

Schritt 7 Wählen Sie **Ja**, um den Neustart zu bestätigen. Klicken Sie schnell mit der Maus in das Konsolenfenster (in den schwarzen Bereich) um den Tastatur-Schwerpunkt auf die Konsole der virtuellen Maschine zu richten. Drücken Sie rasch auf „eine Taste“ und drücken Sie weiter, ungefähr einmal pro Sekunde, um im Menü des GNU-GRUB-Startladeprogramms zu

gelangen. Nach einer oder zwei Minuten, werden Sie folgende Meldung sehen: `Startladen von Cent 0S (<string_Nummern_Buchstaben>) in <Anzahl> Sekunden...`

Schritt 8 Drücken nochmals Sie auf eine Taste, um den Startladevorgang zu unterbrechen und das Menü des GNU-GRUB-Startladeprogramms anzuzeigen.

Schritt 9 Drücken Sie auf **e** um die Befehle vor dem Start der virtuellen Maschine zu bearbeiten.

Schritt 10 Halten Sie die Pfeiltasten gedrückt, um die Zeile „Kernel“ auszuwählen und drücken Sie anschließend auf **e**, um diese Kernel-Zeile zu bearbeiten.

Schritt 11 Geben Sie **Einzeln** ein.
Dieses Wort wird automatisch dem Ende der Kernel-Zeile hinzugefügt.

Schritt 12 Drücken Sie die auf die Eingabetaste, um Ihre Änderungen zu speichern und zum vorherigen Menü zurückzukehren.

Schritt 13 Drücken Sie auf **b** um im Einzelbenutzermodus den Neustart auszuführen.

Schritt 14 Sobald die virtuelle Maschine neu startet und Sie den Begrüßungsbildschirm sehen, wählen Sie die Tasten **Strg + Alt + Rücktaste** aus, um die Eingabeaufforderung zu erhalten.
Sie werden auf diesem Begrüßungsbildschirm nicht den gewöhnlichen Text sehen.

Das Befehlszeilenfester wird mit der Einzelbenutzer-Aufforderung `sh-3.2#` angezeigt.

Nächster Schritt

Cisco TAC wird Ihnen Stamm-Anmeldedaten und weitere Informationen zur Verfügung stellen. Sobald Sie Ihre Aufgaben abgeschlossen haben, gehen Sie zu **Neustart** oder wählen Sie die Schaltfläche **Gast Neustarten** im Konsolenfenster der virtuellen Maschine aus.

KAPITEL 13

Upgrade-, Aktualisierungs- und Erweiterungsprobleme

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

- Verbindung mit dem ISO-Bild kann im CD/DVD-Laufwerk nicht hergestellt werden, Seite 49
- Aktualisierungsfehler, Seite 50
- Der Systemaktualisierungsvorgang ist hängen geblieben, Seite 50
- Die Upgrade-Taste ist ausgegraut, Seite 50
- Der Upgrade oder die Erweiterung scheitert, Seite 51

Verbindung mit dem ISO-Bild kann im CD/DVD-Laufwerk nicht hergestellt werden

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

Mögliche Ursache Die virtuelle Maschine Ihrer Administration-Site ist hat keinen Zugriff auf die ISO-Datei. Sie versuchen eventuell sich mit der falschen virtuellen Maschine zu verbinden oder diese Verbindung ist zu langsam (dies kann aufgrund von Vorgängen im VMware vCenter erfolgen).

Lösung Versuchen Sie auf die ISO-Datei per vSphere-Klienten zuzugreifen. Prüfen Sie, ob das ISO-Bild mit der richtigen virtuellen Maschine verbunden ist. Die Administrator-Benutzeroberfläche zeigt den Hostnamen der virtuellen Maschine an. Stellen Sie sicher, dass diese mitteilender übereinstimmen. Es ist normalerweise der primäre Administrationsknoten, außer wenn Sie auf ein Hochverfügbarkeitssystem aufrüsten, dass noch nicht dem primären System hinzugefügt wurde. Wenn das CD-/DVD-Laufwerk den Status „Verbinden“ anzeigt, warten Sie, bis die Verbindung abgeschlossen wird.

Aktualisierungsfehler

Problem Ihre Aktualisierung kann nicht abgeschlossen werden.

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

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

- **Lösung** Stellen Sie alle virtuellen Maschinen auf eine gesicherte Version zurück oder stellen Sie eine Sicherungsversion wieder her, die Sie vor der Aktualisierung erstellt haben, und versuchen Sie die Aktualisierung dann erneut.

Der Systemaktualisierungsvorgang ist hängen geblieben

Problem Der Systemaktualisierungsvorgang ist bei „Systemaktualisierung in Vorgang ...“ für mindestens eine Stunde hängen geblieben.

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

- **Lösung** Stellen Sie Ihre Aktualisierung zurück, platzieren Sie das ISO in den Datenspeicher oder, wenn das CD-/DVD-Laufwerk Ihres virtuellen Administrations-Computers lokal über den vSphere-Client verbunden ist, stellen Sie sicher, dass der vSphere-Client über eine lokale Kabelverbindung zum Intranet Ihres Unternehmens verfügt (nicht über VPN).

- **Lösung** Rollen Sie den Backup zurück und verschieben Sie die virtuelle Maschine auf einen neuen Datenspeicher und versuchen Sie die Aktualisierung erneut.

Die Upgrade-Taste ist ausgegraut

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

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

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

Der Upgrade oder die Erweiterung scheitert

Problem Ihr Versuch zu einem Upgrade oder eine Erweiterung scheitert.

Mögliche Ursache Eine Datendatei Ihres Systems könnte korrupt sein.

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

KAPITEL 14

Benutzerverwaltung

Dieser Abschnitt umfasst Themen zur Problembehandlung in Bezug auf Verwaltungsprobleme.

- Die automatische Account-Erstellung oder die automatische Account-Aktualisierung ist fehlgeschlagen, Seite 53
- Im System wurde kein Nutzer-Account gefunden., Seite 56

Die automatische Account-Erstellung oder die automatische Account-Aktualisierung ist fehlgeschlagen

Problem Sie erhalten eine der folgenden Meldungen:

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

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

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

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

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

- **Lösung** Wenn der Trackingcode als **Erforderlich** konfiguriert ist, dann muss der Attributwert einer der aktiven Werten im Dropdownmenü sein.

- **Lösung** Wenn der Trackingcode als nicht Erforderlich konfiguriert ist, dann kann der Attributwert leer oder einer der aktiven Werten im Dropdownmenü sein.

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

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

Hinweis **Lösung**

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

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

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

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

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

SSO URL API Referenz

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

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

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

- Benutzerkonfiguration:

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

• Konfiguration des Tracking-Codes:

- Administrator-Site: Wählen Sie **Benutzer** > **Tracking-Codes** und stellen Sie Ihren **Eingabemodus** auf **Dropdownmenü**, um Ihre Einstellungen zur **Verwendung** zu konfigurieren. Wählen Sie dann **Liste bearbeiten** aus, um die Dropdownmenü-Einstellungen zu konfigurieren.

Im System wurde kein Nutzer-Account gefunden.

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

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

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

KAPITEL 15

Probleme der virtuellen Maschine

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

- Die virtuelle Maschine stürzt ab, Seite 57

Die virtuelle Maschine stürzt ab

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

Mögliche Ursache

Lösung Versuchen Sie eine der folgenden Lösungen:

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

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

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

- **Lösung** Wenn Sie einen Speicherserver konfiguriert haben, können Sie versuchen eine Notfallwiederherstellung auszuführen, um Ihr System wiederherzustellen. Bitte beziehen Sie sich für weitere Informationen auf „Verwendung der Wiederherstellungsfunktion“ im Administration Guide.

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