



## **Guía de solución de problemas del Cisco WebEx Meetings Server**

**Primera publicación:** 21 de octubre de 2012

**Última modificación:** 21 de octubre de 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 NON-INFRINGEMENT 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.



## **CONTENIDO**

### **Alarmas y registros 1**

Problemas de tamaño de captura de registro 1

### **Certificados 3**

Error de cadena de certificado 3

Error de certificado aún no válido 4

Error de certificado caducado 4

Certificado X.509 incorrecto para validar la aserción SAML 4

Error de certificado no válido 4

Error de dominio no válido: certificado comodín 5

Error de dominio no válido: certificado SAN 5

Error de descifrado de clave 5

Error de tamaño de clave 6

Certificado autofirmado después de la actualización 6

No se puede establecer TLS porque falta una ampliación en CSR 6

Conexión que no es de confianza 7

### **Descargar aplicaciones 9**

Inicio de sesión automático de descarga de herramientas de productividad no disponible con exploradores Firefox y Chrome 9

Error de inicio de sesión en un sitio de SSO utilizando las herramientas de productividad 10

Cisco WebEx Meetings no se puede iniciar debido a problemas de Java 10

Error 1316 recibido durante la instalación de la aplicación 11

### **Correos electrónicos 13**

Creación de contraseña no enviada al usuario, FTE no completado 13

Los administradores y los usuarios no están recibiendo correos electrónicos 13

### **Instalación y despliegue 15**

Uso de proxies de envío en su sistema 15

Uso de proxies inversos en su sistema 16

El despliegue automático falla para error.deploy\_summary.353 16

La página de descarga del usuario final se interrumpe tras completar una actualización 17

No se puede instalar Cisco WebEx Meetings Server debido a una versión de producto no compatible 17

### **Licencias 19**

Aparece el mensaje de alerta de prueba gratuita 19

Sus licencias entran en un estado de exceso 19

El botón Gestionar licencias está desactivado 20

Mensaje de alerta de licencia obsoleta 20

No se puede abrir la página de licencias 20

Su página de licencia de usuario muestra información incorrecta 20

### **Modo de mantenimiento 23**

El mensaje "Reiniciando" no desaparece después de desactivar el modo de mantenimiento 23

Se ha rechazado la solicitud para activar o desactivar el modo de mantenimiento 23

### **Grabaciones 25**

No se pueden iniciar reuniones, unirse a ellas o ver grabaciones debido a una versión de Java no compatible 25

Faltan grabaciones de reuniones en las páginas de grabaciones del organizador 26

El botón Grabar genera un error de conexión de servidor 26

No se puede agregar un servidor de almacenamiento 26

La grabación de reuniones no aparece para el organizador 26

El botón Grabar está gris 27

El panel de grabación genera errores 27

No aparecen grabaciones en la página Grabaciones 28

### **Servidores 29**

SMTP envía errores cuando el correo electrónico del administrador utiliza un carácter de subrayado 29

Problemas de conexión de servidor externo 29

Tiempo proporcionado por NTP no sincronizado en máquinas virtuales 30

### **Problemas de inicio de sesión y reunión 31**

Problemas de compatibilidad del explorador 32

Llamada desconectada del sistema de alta disponibilidad TLS 32

Problemas de llamadas directas 32

No se puede conectar al sitio de WebEx o al sitio de Administración 33

No se pueden iniciar reuniones, unirse a ellas o ver grabaciones debido a una versión de Java no compatible 33

La reunión Entrada antes que el organizador no aparece en la página Reuniones 33

Correo electrónico recibido con problemas de reunión	33
Los participantes de la reunión no pueden marcar sus teléfonos	34
El estado de reunión es incorrecto	34
Los datos de la tendencia de reuniones llegan una hora tarde en los gráficos Un día y Una semana	34
Los participantes de reunión no se pueden conectar a teléfonos externos	35
Los usuarios no pueden organizar y asistir a reuniones	35
No se puede iniciar la reunión	35
Las llamadas de usuario se desconectan después del fallo	35
Los usuarios no pueden acceder al producto	36
El usuario se desconecta de la audioconferencia	36
La tabla WBX*INPROGRESSMEETING no registra datos cuando la reunión finaliza a una hora específica	36
Cisco WebEx Meetings no se puede iniciar debido a problemas de Java	37
<b>Inicio de sesión único</b>	<b>39</b>
Error de SSO tras completar la operación de recuperación ante desastres	39
Error del protocolo SSO	39
Error de redirección de SSO	40
Errores de redirección de SSO	43
<b>Utilizar modo de usuario único para solucionar problemas</b>	<b>45</b>
Acceder al modo de usuario único para su sistema	45
<b>Problemas de actualizar y ampliar</b>	<b>49</b>
No se puede conectar con la imagen ISO en la unidad de CD/DVD	49
Error de actualización	49
El proceso de sistema de actualización está atascado	50
El botón Actualizar está atenuado	50
Error de actualización o ampliación	50
<b>Gestión de usuarios</b>	<b>53</b>
Error de creación o actualización automática de cuenta	53
Referencia de la API de la URL de SSO	54
No se ha encontrado ninguna cuenta de usuario en el sistema	56
<b>Problemas de máquina virtual</b>	<b>57</b>
La máquina virtual se colapsa	57





## Alarmas y registros

---

En este apartado se incluyen temas de solución de problemas sobre alarmas y registros.

- [Problemas de tamaño de captura de registro, página 1](#)

### Problemas de tamaño de captura de registro

**Problema** El tamaño de captura de registro puede llegar a ser demasiado grande.

**Causa probable** El tamaño de captura de registro puede llegar a ser demasiado grande, especialmente cuando se obtienen registros de los archivos. Al obtener registros de un archivo, el servicio de captura de registro obtiene los registros de un día entero, aunque sólo haya seleccionado parte del día. El sistema se diseñó de esta forma porque la descompresión de los archivos puede ser un proceso que consume tiempo y puede afectar al rendimiento de su sistema.

**Solución** El tamaño de captura de registro se puede minimizar seleccionando sólo las actividades cuyos problemas está intentando solucionar. El tamaño de captura de registro también se puede minimizar realizando una captura de registro tan pronto como se encuentre algún problema, de forma que el servicio de captura de registro no tenga que ir a los archivos para obtener los registros.





## CAPÍTULO 2

# Certificados

---

En este apartado se incluyen temas de solución de problemas sobre certificados.

- [Error de cadena de certificado, página 3](#)
- [Error de certificado aún no válido, página 4](#)
- [Error de certificado caducado, página 4](#)
- [Certificado X.509 incorrecto para validar la aserción SAML, página 4](#)
- [Error de certificado no válido, página 4](#)
- [Error de dominio no válido: certificado comodín, página 5](#)
- [Error de dominio no válido: certificado SAN, página 5](#)
- [Error de descifrado de clave, página 5](#)
- [Error de tamaño de clave, página 6](#)
- [Certificado autofirmado después de la actualización, página 6](#)
- [No se puede establecer TLS porque falta una ampliación en CSR, página 6](#)
- [Conexión que no es de confianza, página 7](#)

## Error de cadena de certificado

**Problema** Recibe un error de cadena de certificado.

- **Causa probable** Faltan uno o más certificados en mitad de la cadena.
- **Causa probable** Los certificados están en un orden incorrecto en el archivo.
- **Solución** Copie cada certificado individual en un archivo independiente.
- **Solución** Utilice el visor de certificado de su elección (OpenSSL, Keychain) para examinar el asunto y el emisor de cada certificado para asegurarse de que la cadena está completa.

- **Solución** Reordene el archivo correctamente o agregue los certificados que faltan e inténtelo de nuevo.

## Error de certificado aún no válido

**Problema** Recibe un mensaje de error que indica que su certificado todavía no es válido.

**Causa probable** El periodo de validez del certificado todavía no se ha iniciado.

- **Solución** Espere hasta que el certificado sea válido y vuélvalo a cargar.
- **Solución** Genere un nuevo CSR y úselo para obtener un nuevo certificado válido.
- **Solución** Asegúrese de que la hora del sistema es correcta.

## Error de certificado caducado

**Problema** Recibe un error de certificado caducado.

**Causa probable** El periodo de validez del certificado ha finalizado.

**Solución** Genere un nuevo CSR y úselo para obtener un nuevo certificado válido. Asegúrese de que la hora del sistema es correcta.

## Certificado X.509 incorrecto para validar la aserción SAML

**Problema** Recibe el mensaje de error "Certificado X.509 incorrecto para validar la aserción SAML. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda."

**Causa probable** Su certificado o IdP no es válido.

**Solución** Valide su certificado o IdP, según sea necesario.

## Error de certificado no válido

**Problema** Recibe un error de certificado no válido.

**Causa probable** El archivo del certificado está mal formado.

- **Solución** Al cargar un archivo PEM, asegúrese de que no hay texto o líneas en blanco antes de -----BEGIN CERTIFICATE----- o después de -----END CERTIFICATE-----.

- **Solución** Asegúrese de que el certificado está en un formato soportado.
- **Solución** Genere un nuevo CSR y úselo para obtener un nuevo certificado válido.

## Error de dominio no válido: certificado comodín

**Problema** Recibe un mensaje de error de dominio no válido.

**Causa probable** El usuario ha cargado un certificado comodín. El dominio en el CN no coincide con el dominio de la URL del sitio.

- **Solución** Compruebe que está utilizando el certificado correcto y vuélvalo a cargar.
- **Solución** Obtenga un nuevo certificado y vuélvalo a cargar.
- **Solución** Examine el certificado utilizando OpenSSL para ver qué dominio está presente en el certificado.

## Error de dominio no válido: certificado SAN

**Problema** Recibe un mensaje de error de dominio no válido.

**Causa probable** El usuario ha cargado un certificado SAN. El CN no coincide con la URL del sitio.

- **Solución** Compruebe que está utilizando el certificado correcto y vuélvalo a cargar.
- **Solución** Obtenga un nuevo certificado y vuélvalo a cargar.
- **Solución** Examine el certificado utilizando OpenSSL para ver que están presentes todos los hosts.

## Error de descifrado de clave

**Problema** Recibe un error de descifrado de clave.

- **Causa probable** La clave está cifrada y no se ha proporcionado una contraseña.
- **Causa probable** La clave está cifrada y se ha proporcionado una contraseña incorrecta.
- **Causa probable** La clave está mal formada.
- **Solución** Asegúrese de que está introduciendo la contraseña correcta.

- **Solución** Intente leer la clave con OpenSSL.

## Error de tamaño de clave

**Problema** Recibe un mensaje de error de tamaño de clave.

**Causa probable** El usuario está intentando cargar una clave privada y un certificado o un certificado solo, pero la longitud de la clave es demasiado pequeña.

**Solución** Obtenga un certificado y una clave privada nuevos con un tamaño de clave de, como mínimo, 2048 bits. Utilice OpenSSL para verificar la longitud de clave.

## Certificado autofirmado después de la actualización

**Problema** El sistema vuelve a un certificado autofirmado después de que se haya cargado un certificado de otro proveedor.

**Causa probable** Ha realizado una actualización, una ampliación, ha agregado alta disponibilidad, ha cambiado la URL de un sitio o ha hecho algún cambio similar.

**Solución** Si la operación que ha realizado ha cambiado los nombres de host o las URL en su sistema, su certificado existente deja de ser válido. Genere un nuevo CSR y obtenga un nuevo certificado. Si la operación no ha cambiado ningún nombre de host ni ninguna URL, el cliente podría restaurar la clave privada y el certificado volviéndolos a cargar.

## No se puede establecer TLS porque falta una ampliación en CSR

**Problema** No se puede establecer TLS. Al comprobar paquetes de rastreo, muestra el envío de CUCM de un **Certificado no compatible** a Cisco WebEx Meetings Server durante el intercambio de TLS de Orion y CUCM.

**Causa probable** CUCM comprueba el uso de la clave ampliada X509 en el certificado.

**Solución** Incluya esta ampliación en CSR al solicitar el certificado. El certificado de terceros debe tener esta ampliación:

```
Uso de clave ampliada X509v3: Autenticación de servidor Web TLS, autenticación de cliente Web TLS
```

## Conexión que no es de confianza

**Problema** Recibe un mensaje de conexión que no es de confianza. Es posible que el cliente no pueda verificar el certificado de Cisco WebEx Meetings Server utilizando su TrustStore. Microsoft Internet Explorer utiliza el almacén de confianza del sistema operativo. Mozilla Firefox utiliza su propio almacén de confianza incorporado. Para ver los certificados raíz de confianza de Windows: <http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc754841.aspx>.

**Causa probable** El sistema está utilizando un certificado autofirmado. Esto podría suceder porque el sistema es una nueva instalación o el cliente tenía un certificado existente, pero realizó una operación que invalidaba dicho certificado y el sistema generó un certificado autofirmado en su lugar.

**Solución** Adquiera un certificado de una autoridad certificadora reconocida y cárguelo al sistema. "Reconocida" significa que el certificado raíz de la autoridad certificadora está en el almacén de confianza de todos sus exploradores.

**Causa probable** El emisor del certificado de Cisco WebEx Meetings Server no es de confianza según el cliente.

- **Solución** Asegúrese de que el emisor del certificado está en el almacén de confianza de su cliente. En particular, si usa una autoridad de certificado privada o interna, usted es el responsable de distribuir su certificado raíz a todos sus clientes o cada cliente puede agregarlo manualmente.
- **Solución** Cargue un certificado intermedio a Cisco WebEx Meetings Server. A veces, mientras que el emisor del certificado es una autoridad de certificado intermedio que no es reconocida, su emisor, la autoridad del certificado raíz, sí es reconocida. Puede distribuir el certificado intermedio a todos los clientes o cargarlo a Cisco WebEx Meetings Server junto con el certificado de entidad final.





## Descargar aplicaciones

---

En este apartado se incluyen temas de solución de problemas sobre cómo descargar aplicaciones que incluyen las Herramientas de productividad de Cisco WebEx, la aplicación Reuniones y el reproductor de grabación en red.

- [Inicio de sesión automático de descarga de herramientas de productividad no disponible con exploradores Firefox y Chrome, página 9](#)
- [Error de inicio de sesión en un sitio de SSO utilizando las herramientas de productividad, página 10](#)
- [Cisco WebEx Meetings no se puede iniciar debido a problemas de Java, página 10](#)
- [Error 1316 recibido durante la instalación de la aplicación, página 11](#)

## Inicio de sesión automático de descarga de herramientas de productividad no disponible con exploradores Firefox y Chrome

**Problema** Si un usuario descarga las Herramientas de productividad de WebEx desde Internet Explorer, la URL del sitio de WebEx se llena previamente en la aplicación WebEx Assistant, de esta forma se facilita el proceso de inicio de sesión de usuario final. Sin embargo, en Mozilla Firefox y Google Chrome esta prestación no está disponible.

- **Causa probable** Cuando el usuario descarga las Herramientas de productividad de WebEx utilizando Internet Explorer, WebEx Assistant puede leer una cookie de explorador de la memoria caché del explorador Internet Explorer que le permite identificar de forma exclusiva el sitio de WebEx y llenar previamente dicha información en las pantallas de inicio de sesión.
- **Causa probable** Si un usuario descarga las Herramientas de productividad de WebEx utilizando un explorador que no sea Internet Explorer, la información de la cookie no estará disponible para WebEx Assistant ya que estos exploradores almacenan las cookies de una forma cifrada y, de esta forma, pueden acceder a las aplicaciones de escritorio como WebEx Assistant.

- 1 **Solución** Cuando el usuario inicia la descarga de las Herramientas de productividad de WebEx desde la página **Descargas**, existen unas instrucciones claras proporcionadas a los usuarios sobre cómo iniciar sesión manualmente en WebEx Assistant.

- Solución** Si lo descrito arriba es un problema para sus usuarios, le recomendamos colocar un instalador silencioso en los escritorios de sus usuarios finales. Puede llenar previamente uno de los conmutadores de instalación como parte de una instalación silenciosa en la URL del sitio de WebEx. Consulte la *Guía de despliegue de Cisco WebEx Meetings Server* para obtener más información.

## Error de inicio de sesión en un sitio de SSO utilizando las herramientas de productividad

**Problema** Intenta iniciar sesión en su sitio configurado con SSO utilizando las herramientas de productividad y hay un error en el intento de inicio de sesión.

**Causa probable** Es posible que el inicio de sesión de IdP no sea compatible con Internet Explorer 6.

**Solución** Agregue lo siguiente al registro e intente volver a iniciar sesión utilizando las herramientas de productividad: 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 no se puede iniciar debido a problemas de Java

**Problema** Los usuarios experimentan errores intermitentes para ejecutar la aplicación Cisco WebEx Meetings en Windows cuando están conectados a su intranet corporativa mediante el cliente Cisco Any-Connect VPN Client. Este error sólo se produce cuando el usuario intenta descargar e instalar la aplicación Cisco WebEx Meetings la primera vez que intenta unirse a una reunión. Una vez que la aplicación está instalada en el PC del usuario, este problema ya no vuelve a suceder.

**Problema** Este problema no se produce cuando el usuario intentar unirse a la reunión sin la red VPN activada (esto presupone que el sitio de WebEx está activado para el acceso público).

**Causa probable** Los usuarios están utilizando una versión obsoleta de Java.

**Solución** Actualice los escritorios de Windows del usuario final a la última versión de Java. Si esto no funciona, le recomendamos que indique a los usuarios que instalen manualmente la aplicación Cisco WebEx Meetings desde la página **Descargas**. De forma alternativa, los usuarios pueden descargar la aplicación Cisco WebEx Meetings cuando intenten unirse a la reunión por primera vez. Estas soluciones dan por supuesto que los PC de usuario de la organización tienen privilegios de administrador. Si no tienen privilegios de administrador, puede activar la aplicación Cisco WebEx Meetings en sus PC utilizando los archivos de instalación proporcionados en la página **Descargas**.

## Error 1316 recibido durante la instalación de la aplicación

**Problema** Está instalando una de las descargas de aplicación (Cisco WebEx Meetings, Herramientas de productividad o Reproductor de grabación en red), el proceso de instalación se detiene y recibe el Error 1316.

**Causa probable** Está intentando instalar la misma versión de la aplicación que la que está instalada actualmente, pero el instalador tiene un nombre diferente.

**Solución** Intente una de las acciones siguientes para arreglar el problema:

- **Solución** Obtenga un instalador que incluya la misma versión actualmente en su sistema, pero cambie el nombre que aparece en el mensaje de error antes de intentar reinstalarla. Copie el instalador modificado en la ruta que aparece en el mensaje de error.
  
- **Solución** Desinstale la aplicación existente y vuelva a instalarla.





## CAPÍTULO 4

# Correos electrónicos

---

En este apartado se incluyen temas de solución de problemas sobre correos electrónicos.

- [Creación de contraseña no enviada al usuario, FTE no completado, página 13](#)
- [Los administradores y los usuarios no están recibiendo correos electrónicos, página 13](#)

## Creación de contraseña no enviada al usuario, FTE no completado

**Problema** Un usuario no ha recibido un correo electrónico de creación de contraseña del primer administrador tras completar el asistente de primera experiencia.

**Causa probable** Se ha introducido información incorrecta del servidor de correo electrónico.

- 1 **Solución** Vaya a la última página de FTE y seleccione el enlace **Volver a enviar correo electrónico**.
- 2 **Solución** Vuelva a FTE y vaya (utilizando los botones Adelante y Atrás) a la página de configuración del servidor de correo electrónico y asegúrese de que todo es correcto. A continuación, vuelva (utilizando el botón Atrás) a la última página de FTE y seleccione el enlace **Volver a enviar correo electrónico**.

## Los administradores y los usuarios no están recibiendo correos electrónicos

**Problema** Los administradores y los usuarios no están recibiendo correos electrónicos

**Causa probable** Su nombre de host SMTP podría estar configurado incorrectamente.

**Causa probable** Su servidor SMTP podría estar desconectado.

**Causa probable** Las solicitudes de correo electrónico del servidor SMTP podrían estar bloqueadas.

**Solución** Asegúrese de que el nombre de host SMTP está configurado correctamente. Si no está configurado correctamente, coloque el sistema en el modo de mantenimiento y corrija la información de SMTP, guarde

los cambios y desactive el modo de mantenimiento. Después de que se reinicie el sistema, el estado debería ser ACTIVO. Consulte "Configurar un servidor SMTP" en la Guía de administración si desea más información.

**Solución** Consulte sus registros para determinar si las solicitudes de correo electrónico del servidor SMTP se están bloqueando. Arregle el problema del servidor SMTP o especifique un servidor SMTP diferente.



## Instalación y despliegue

En este apartado se incluyen temas de solución de problemas de instalación y despliegue.

- [Uso de proxies de envío en su sistema, página 15](#)
- [Uso de proxies inversos en su sistema, página 16](#)
- [El despliegue automático falla para error.deploy\\_summary.353, página 16](#)
- [La página de descarga del usuario final se interrumpe tras completar una actualización, página 17](#)
- [No se puede instalar Cisco WebEx Meetings Server debido a una versión de producto no compatible, página 17](#)

### Uso de proxies de envío en su sistema

Aunque no recomendamos el uso de elementos de red que intervienen como, por ejemplo, proxies de envío entre el software del cliente (en ejecución en los escritorios de usuario) y los servidores de sistemas de fondos, no prohibimos su uso con el sistema. Le recomendamos que minimice dichos elementos, ya que cada elemento de red que interviene puede introducir latencias de red. Estas latencias generan una pobre experiencia de usuario para los aspectos relacionados con la latencia de las reuniones de Cisco WebEx, que incluyen el vídeo de WebEx, la conexión por voz con el ordenador y el uso compartido de la pantalla. Los elementos que intervienen podrían afectar al contenido de cada paquete de red en formas imprevisibles, lo que podría interrumpir estas funciones.

Si los usuarios finales experimentan estos problemas, le recomendamos encarecidamente que quite los elementos de red que intervienen del sistema y, a continuación, compruebe si los problemas se han resuelto.

#### Consideraciones de rendimiento

Los proxies no deben cambiar el tráfico de red o agregar latencias en el flujo general de datos en el sistema.

- El proxy de envío debería tener una latencia inferior a 10 ms para procesar paquetes. Podría ser difícil para estos proxies de envío que comprueban el contenido del paquete procesar paquetes en menos de 10 ms. Las latencias largas afectan negativamente a la calidad del audio, el vídeo y el uso compartido de datos de la experiencia de reunión para los usuarios. También podría afectar al rendimiento entre clientes y servidores debido al tiempo de ida y vuelta (RRT) más largo.

- La latencia total se debe controlar si hay más de un proxy de envío entre las máquinas virtuales y el cliente.

### Funcionalidad

- Si se utilizan mecanismos de almacenamiento en caché (como almacenamiento en caché de cookie) en el proxy de envío, se podría interrumpir la funcionalidad del sistema. En esta situación, le sugerimos desactivar el almacenamiento en caché, aunque esto pueda repercutir en el rendimiento del proxy de envío.
- La autenticación de nivel de usuario se debe desactivar en los proxies de envío.
- Si la conexión entre el proxy de envío y el sistema de Cisco WebEx Meetings Server omite el proxy inverso de Internet (para usuarios "internos") del sistema, el proxy de envío debe permitir al sistema *redireccionar* las conexiones https entre las máquinas virtuales del sistema, cada una de las cuales tiene su propia URL https. Esta redirección no es visible para el proxy de envío si el proxy inverso de Internet de Cisco WebEx Meetings Server se coloca entre el proxy y las máquinas virtuales internas.

### Proxies compatibles

- http
- SOCKS v4




---

**Nota** SOCKS v5 no es compatible

---

## Uso de proxies inversos en su sistema

En este sistema sólo se puede utilizar el proxy inverso de Internet proporcionado con este producto. Los proxies inversos de Internet o los equilibradores de carga Web proporcionados por otros proveedores no son compatibles. El proxy inverso de Internet proporcionado con este producto se ha optimizado para manejar el tráfico que comparte datos, audio y Web en tiempo real de usuarios externos que se unen a reuniones desde Internet.

## El despliegue automático falla para error.deploy\_summary.353

**Problema** El usuario recibe el siguiente error durante el despliegue automático:

Error: error.deploy\_summary.353 = La imagen utilizada para desplegar las máquinas virtuales podría estar dañada. Obtenga una nueva copia del archivo OVA y vuelva a desplegar todas las máquinas virtuales.

**Causa probable** El OVA descargado previamente está dañado.

- **Solución** Compruebe si el OVA descargado de Cisco contiene la suma de verificación correcta.
- **Solución** Asegúrese de que el almacén de datos donde se están desplegando las nuevas máquinas virtuales está disponible y no esté ejecutando activamente ninguna aplicación.

- **Solución** Compruebe que no hay ninguna alarma de almacenamiento visible en VMware vCenter.

## La página de descarga del usuario final se interrumpe tras completar una actualización

**Problema** Los usuarios finales no pueden acceder al enlace de descarga.

**Causa probable** Los recursos estáticos están en la memoria caché para mejorar el rendimiento de las páginas web. Sin embargo, los usuarios finales podrían estar utilizando un explorador Web que tiene una versión antigua. Es posible que los archivos Javascript estén en la memoria caché donde se cargan los archivos Javascript desde la máquina local, en lugar de cargarlos desde el servidor.

**Solución** Los usuarios deberán borrar la memoria caché de su explorador e intentar volver a acceder a la página de descarga.

## No se puede instalar Cisco WebEx Meetings Server debido a una versión de producto no compatible

**Problema** No se puede instalar Cisco WebEx Meetings Server en la máquina virtual.

**Causa probable** Su versión de VMware ESXi no es compatible.

**Solución** Compruebe que está utilizando VMware ESXi 5.0. La versión 4.x. no es compatible.

No se puede instalar Cisco WebEx Meetings Server debido a una versión de producto no compatible



## Licencias

---

- Aparece el mensaje de alerta de prueba gratuita, página 19
- Sus licencias entran en un estado de exceso, página 19
- El botón Gestionar licencias está desactivado, página 20
- Mensaje de alerta de licencia obsoleta, página 20
- No se puede abrir la página de licencias, página 20
- Su página de licencia de usuario muestra información incorrecta, página 20

### Aparece el mensaje de alerta de prueba gratuita

**Problema** Su sistema indica que se está ejecutando en el modo de prueba gratuita en su sitio de administración.

**Causa probable** Tras realizar el despliegue en su sistema, se coloca automáticamente en el modo de prueba gratuita.

**Solución** Instale licencias para finalizar el modo de prueba gratuita. Consulte el apartado "Gestión de licencias" en la ayuda en línea y la *Guía de administración* si desea más información.

### Sus licencias entran en un estado de exceso

**Problema** Recibe un mensaje de exceso de licencias.

**Causa probable** El uso de su licencia está superando el número de licencias instaladas.

**Solución** Instale un número suficiente de licencias para que el uso esté por encima o por debajo del número de licencias instaladas.

## El botón Gestionar licencias está desactivado

**Problema** El botón **Gestionar licencias** está desactivado en la página **Licencias de usuario**.

**Causa probable** El servidor ELM o el servidor Tomcat están desconectados.

**Solución** Inicie ELM o Tomcat manualmente.

**Causa probable** En un entorno de alta disponibilidad, su sitio de administración se está ejecutando en una máquina virtual secundaria.

**Solución** Determine por qué su sitio de administración se está ejecutando en su máquina virtual secundaria. Arregle su sistema primario y póngalo de nuevo en línea lo antes posible.

## Mensaje de alerta de licencia obsoleta

**Problema** Recibe un mensaje de alerta de licencia obsoleta.

**Causa probable** La versión del sistema y la versión de la licencia no coinciden.

**Solución** Asegúrese de haber instalado la última versión de la licencia.

## No se puede abrir la página de licencias

**Problema** No puede abrir la página de licencias. La página de licencias se abre iniciando sesión en el sitio de Administración al seleccionar **Sistema** y Ver más en el apartado de obtención de licencias. A menudo, esto sucede poco después del despliegue del sistema.

**Causa probable** Cisco WebEx Meetings Server todavía no está registrado con Enterprise License Manager (ELM) o tiene un trabajo de licencias en ejecución.

**Solución** Espere unos minutos y vuelva a iniciar sesión en el sitio de Administración.

## Su página de licencia de usuario muestra información incorrecta

**Problema** Su página de licencia de usuario muestra información incorrecta.

**Causa probable** Su sistema no está registrado con ELM.

**Solución** Registre su producto con ELM. Consulte el apartado "Gestión de licencias" en la ayuda en línea y la *Guía de administración* si desea más información.

**Causa probable** Su sistema ha perdido la conexión con el servidor ELM.

**Solución** Asegúrese de que los servidores ELM y Tomcat están funcionando con normalidad.





## Modo de mantenimiento

---

En este apartado se incluyen temas de solución de problemas del modo de mantenimiento.

- [El mensaje "Reiniciando" no desaparece después de desactivar el modo de mantenimiento, página 23](#)
- [Se ha rechazado la solicitud para activar o desactivar el modo de mantenimiento, página 23](#)

### El mensaje "Reiniciando" no desaparece después de desactivar el modo de mantenimiento

**Problema** Tras desactivar el modo de mantenimiento, el mensaje "Reiniciando" no desaparece y el explorador no le redirige a la página de inicio de sesión de Administración.

**Causa probable** Incierto. Se trata de un problema conocido.

**Solución** Introduzca manualmente su URL del sitio de Administración para llegar a la página de inicio de sesión.

### Se ha rechazado la solicitud para activar o desactivar el modo de mantenimiento

**Problema** Su solicitud para activar o desactivar el modo de mantenimiento se ha rechazado.

**Causa probable** Ha seleccionado el botón **Activar modo de mantenimiento** o **Desactivar modo de mantenimiento** demasiado rápido.

**Solución** Espere unos pocos segundos y vuelva a seleccionar **Activar modo de mantenimiento** o **Desactivar modo de mantenimiento**.

**Causa probable** Ya se está produciendo un cambio que altera el sistema (por ejemplo, agregar o quitar la alta disponibilidad).

Se ha rechazado la solicitud para activar o desactivar el modo de mantenimiento

**Solución** Espere 30 minutos y vuelva a seleccionar **Activar modo de mantenimiento** o **Desactivar modo de mantenimiento**.



## CAPÍTULO 8

# Grabaciones

---

En este apartado se incluyen temas de solución de problemas de grabación.

- [No se pueden iniciar reuniones, unirse a ellas o ver grabaciones debido a una versión de Java no compatible, página 25](#)
- [Faltan grabaciones de reuniones en las páginas de grabaciones del organizador, página 26](#)
- [El botón Grabar genera un error de conexión de servidor, página 26](#)
- [No se puede agregar un servidor de almacenamiento, página 26](#)
- [La grabación de reuniones no aparece para el organizador, página 26](#)
- [El botón Grabar está gris, página 27](#)
- [El panel de grabación genera errores, página 27](#)
- [No aparecen grabaciones en la página Grabaciones, página 28](#)

## No se pueden iniciar reuniones, unirse a ellas o ver grabaciones debido a una versión de Java no compatible

**Problema** Los usuarios no pueden iniciar o unirse a reuniones o ver grabaciones en cualquier explorador.

**Causa probable** Los usuarios están utilizando versiones de Java no compatibles.

**Solución** Si está utilizando Microsoft Internet Explorer, active ActiveX o instale Java posterior a 1.6.034 o 1.7.06. Si está utilizando Mozilla Firefox o Google Chrome, instale Java posterior a 1.6.034 o 1.7.06 o descargue y vuelva a instalar manualmente su cliente de Cisco WebEx Meetings o del reproductor de grabación en red. A continuación, intente a volver a iniciar o unirse a una reunión o ver una grabación.

## Faltan grabaciones de reuniones en las páginas de grabaciones del organizador

**Problema** Las grabaciones de reuniones no aparecen listadas en la página **Grabaciones** para ningún usuario organizador, aunque el organizador hubiera activado la grabación en las reuniones.

**Causa probable** Podría haber un problema de permisos en el servidor de almacenamiento para el punto de montaje específico al que señale Cisco WebEx Meetings Server en la página de configuración del servidor de almacenamiento (en el sitio de administración seleccione **Sistema** > **Servidor** > **Servidor de almacenamiento**).

**Solución** Se trata de un problema conocido.

## El botón Grabar genera un error de conexión de servidor

**Problema** Cuando el organizador de la reunión intenta hacer clic en el botón Grabar dentro de la sala de reunión, en el cliente de la reunión aparece un error que indica que no se puede conectar al servidor de grabación.

**Causa probable** El usuario Tomcat de Cisco WebEx Meetings Server no puede grabar en el punto de montaje.

**Solución** Asegúrese de que se puede acceder al punto de montaje y que Cisco WebEx Meetings Server puede grabar en el mismo.

## No se puede agregar un servidor de almacenamiento

**Problema** No puede agregar un servidor de almacenamiento.

**Causa probable** El usuario Tomcat de Cisco WebEx Meetings Server no puede grabar en el punto de montaje.

**Solución** Actualice los privilegios en el punto de montaje NAS a 777 utilizando `chmod -R 777 <directorio-punto-montaje>` si el servidor de almacenamiento se está ejecutando en el sistema operativo Linux. A continuación, intente volver a conectar el servidor NAS a Cisco WebEx Meetings Server.

## La grabación de reuniones no aparece para el organizador

**Problema** El host de la reunión no ve la grabación de la reunión en la página **Grabaciones** después de más de 10 minutos de que haya finalizado la reunión grabada.

**Causa probable** Su NBR WSS no tiene privilegios para leer/grabar archivos en el servidor de almacenamiento.

**Solución** Si está utilizando un servidor de almacenamiento de Linux, introduzca el siguiente comando: `chmon -R 777directorío de punto de montaje`. Si desea recuperar las grabaciones de reunión que no se generaron en la página **Grabaciones**, póngase en contacto con el TAC.

## El botón Grabar está gris

**Problema** Los organizadores de la reunión no pueden grabar reuniones porque el botón **Grabar** está gris.

**Causa probable** NAS no está conectado a Cisco WebEx Meetings Server.

**Solución** Inicie sesión en el sitio de Administración, seleccione **Sistema > Servidores**, seleccione el enlace **Agregar servidor de almacenamiento** y especifique el servidor NFS y el punto de montaje. Por ejemplo, `170.70.80.90:/ruta del punto de montaje en el servidor`.

**Causa probable** La grabación no está activada en Cisco WebEx Meetings Server.

**Solución** Inicie sesión en el sitio de Administración, seleccione **Configuración > Reuniones** y seleccione la casilla **Grabación** en Privilegios del participante.

**Causa probable** Su uso del servidor de almacenamiento ha alcanzado su límite especificado en la página **Alarmas** del sitio de Administración.

**Solución** Asegúrese de que la capacidad de almacenamiento en NAS se está supervisando en la página **Alarmas**. Inicie sesión en el sitio de Administración, seleccione **Escritorio > Alarmas**, seleccione el enlace **Editar**, seleccione la opción **Almacenamiento** y seleccione **Guardar**. Arrastre el control deslizante para el límite de almacenamiento en la página **Editar alarmas** en el escritorio. De forma alternativa, puede eliminar archivos del punto de montaje del servidor de almacenamiento para crear más espacio.

**Causa probable** Su servidor de almacenamiento se ha detenido o el servicio NFS en el NAS se ha detenido o reiniciado, lo que impide a Cisco WebEx Meetings Server acceder al punto de montaje.

**Solución** Inicie sesión en el sitio de Administración, seleccione **Sistema > Servidores > Servidor de almacenamiento** y vuelva a configurar NAS.

## El panel de grabación genera errores

**Problema** Después de que una grabación de reunión esté en curso durante un tiempo, el panel de grabación muestra un error. Cuando mueve el ratón por el panel, muestra un error de audio o vídeo.

**Causa probable** El usuario Tomcat de Cisco WebEx Meetings Server no puede grabar en el punto de montaje.

**Solución** Asegúrese de que se puede acceder al punto de montaje y que Cisco WebEx Meetings Server puede grabar en el mismo.

## No aparecen grabaciones en la página Grabaciones

**Problema** Las grabaciones no aparecen en la página **Grabaciones** para ningún usuario organizador, aunque el organizador haya activado la grabación en las reuniones.

**Causa probable** Existe un problema de permisos en el servidor de almacenamiento para el punto de montaje específico al que señala su sistema. .

**Solución** Inicie sesión en su sitio de Administración y seleccione **Sistema > Servidores > Configuración de servidor de almacenamiento**. Asegúrese de que sus permisos se han definido correctamente.



## Servidores

---

En este apartado se incluyen temas de solución de problemas sobre sus servidores de correo y almacenamiento.

- [SMTP envía errores cuando el correo electrónico del administrador utiliza un carácter de subrayado, página 29](#)
- [Problemas de conexión de servidor externo, página 29](#)
- [Tiempo proporcionado por NTP no sincronizado en máquinas virtuales, página 30](#)

### SMTP envía errores cuando el correo electrónico del administrador utiliza un carácter de subrayado

**Problema** Un usuario envía un correo electrónico al administrador y el correo se devuelve como no se puede enviar.

**Causa probable** Los caracteres de subrayado no están autorizados para las direcciones de correo electrónico.

**Solución** No utilice caracteres de subrayado ni otros caracteres no admitidos al enviar correos electrónicos al administrador.

### Problemas de conexión de servidor externo

**Problema** Los administradores y los usuarios no están recibiendo correos electrónicos de su sistema.

**Causa probable** Podría haber un problema de permisos en el servidor de almacenamiento para el punto de montaje específico al que está señalando su sistema (inicie sesión en el sitio de Administración y seleccione **Sistema > Servidores > Servidor de almacenamiento**).

- 1 **Solución** Asegúrese de que las solicitudes **sendmail** del Cisco WebEx Meetings Server en cuestión no están bloqueadas.

- 2 **Solución** Coloque su sistema en el modo de mantenimiento y corrija la información SMTP en la web de Administración. Guarde los cambios y saque el sistema del modo de mantenimiento. Cuando el sistema acabe el proceso de reinicio, el estado debería indicar "ACTIVO".
- 3 **Solución** Arregle el problema del servidor SMTP o especifique un servidor SMTP diferente para que funcione correctamente con su sistema.

## Tiempo proporcionado por NTP no sincronizado en máquinas virtuales

**Problema** Se visualiza una alerta NTP en la parte superior de la página poco después de que el usuario inicie sesión. Los tiempos proporcionados por NTP en cada máquina virtual no están sincronizados por tres o más minutos.

**Causa probable** Los tiempos proporcionados por NTP en cada máquina virtual no están sincronizados por tres o más minutos.

- 1 **Solución** Espere para ver si el mensaje se borra después de que se sincronicen los tiempos.
- 2 **Solución** Confirme que todas las máquinas virtuales están utilizando el mismo host NTP. Consulte la documentación de vSphere.



## CAPÍTULO 10

# Problemas de inicio de sesión y reunión

---

En este apartado se incluyen temas de solución de problemas de inicio de sesión y reunión.

- [Problemas de compatibilidad del explorador, página 32](#)
- [Llamada desconectada del sistema de alta disponibilidad TLS, página 32](#)
- [Problemas de llamadas directas, página 32](#)
- [No se puede conectar al sitio de WebEx o al sitio de Administración, página 33](#)
- [No se pueden iniciar reuniones, unirse a ellas o ver grabaciones debido a una versión de Java no compatible, página 33](#)
- [La reunión Entrada antes que el organizador no aparece en la página Reuniones, página 33](#)
- [Correo electrónico recibido con problemas de reunión, página 33](#)
- [Los participantes de la reunión no pueden marcar sus teléfonos, página 34](#)
- [El estado de reunión es incorrecto, página 34](#)
- [Los datos de la tendencia de reuniones llegan una hora tarde en los gráficos Un día y Una semana, página 34](#)
- [Los participantes de reunión no se pueden conectar a teléfonos externos, página 35](#)
- [Los usuarios no pueden organizar y asistir a reuniones, página 35](#)
- [No se puede iniciar la reunión, página 35](#)
- [Las llamadas de usuario se desconectan después del fallo, página 35](#)
- [Los usuarios no pueden acceder al producto, página 36](#)
- [El usuario se desconecta de la audioconferencia, página 36](#)
- [La tabla WBX\\*INPROGRESSMEETING no registra datos cuando la reunión finaliza a una hora específica, página 36](#)
- [Cisco WebEx Meetings no se puede iniciar debido a problemas de Java, página 37](#)

## Problemas de compatibilidad del explorador

**Problema** Usted está utilizando un explorador Internet Explorer que está listado como compatible con este producto, pero recibe un mensaje diciendo que el explorador no es compatible.

**Causa probable** Un ajuste de política de grupo en su sistema hace que su navegador crea que es Internet Explorer 6 en lugar de Internet Explorer 8.

**Solución** Si está utilizando Internet Explorer 8 para Windows XP con Service Pack 3, el mensaje de incompatibilidad es falso y puede ignorarlo. Puede impedir que su sistema envíe este mensaje cambiando sus ajustes de compatibilidad. En Internet Explorer 8, seleccione **Herramientas > Ajustes de vista de compatibilidad**. Quite el nombre de dominio de su Cisco WebEx Meetings Server de la lista de sitios Web que ha agregado a la Vista de compatibilidad, si está presente.

## Llamada desconectada del sistema de alta disponibilidad TLS

**Problema** En un entorno grande configurado con conferencias TLS (conferencias de cifrado de seguridad), las llamadas se podrían desconectar.

**Causa probable** La red se desconecta entre sus máquinas virtuales primaria y de alta disponibilidad durante unos minutos mientras se está realizando una reunión. La red se recupera después mientras se sigue celebrando la reunión.

**Solución** Los participantes deben volverse a unir manualmente a sus reuniones.

## Problemas de llamadas directas

- **Problema** Los usuarios oyen un tono de nueva solicitud antes o después de que se haya acabado de marcar el número.
- **Problema** El anuncio reproduce el mensaje "Su llamada no se puede completar como marcada".
- **Problema** Durante la devolución de la llamada, la llamada de un usuario termina después de pulsar **1** para unirse a la reunión.
- **Problema** Durante la llamada directa, la llamada de un usuario termina después de introducir el ID de la reunión seguido de #.

**Causa probable** Debe volver a configurar sus servidores CUCM.

**Solución** Vuelve a configurar los ajustes de CUCM del modo siguiente: Utilice la partición "<NONE>" y el CSS (espacio de búsqueda de llamada) "<NONE>" para todas las entidades relacionadas con Cisco WebEx Meetings Server (por ejemplo, patrones de ruta, patrones de ruta de SIP, troncales SIP, etc.).

**Solución** Utilice una partición y un CSS asignados específicamente para todas las entidades relacionadas con Cisco WebEx Meetings Server. Si desea más información, consulte la guía del sistema para su versión de CUCM.

## No se puede conectar al sitio de WebEx o al sitio de Administración

**Problema** No se puede conectar a su sitio de WebEx o al sitio de Administración utilizando un explorador que requiere SSL 3.0.

**Causa probable** FIPS está activado que bloquea SSL 3.0.

**Solución** Desactive FIPS.

## No se pueden iniciar reuniones, unirse a ellas o ver grabaciones debido a una versión de Java no compatible

**Problema** Los usuarios no pueden iniciar o unirse a reuniones o ver grabaciones en cualquier explorador.

**Causa probable** Los usuarios están utilizando versiones de Java no compatibles.

**Solución** Si está utilizando Microsoft Internet Explorer, active ActiveX o instale Java posterior a 1.6.034 o 1.7.06. Si está utilizando Mozilla Firefox o Google Chrome, instale Java posterior a 1.6.034 o 1.7.06 o descargue y vuelva a instalar manualmente su cliente de Cisco WebEx Meetings o del reproductor de grabación en red. A continuación, intente a volver a iniciar o unirse a una reunión o ver una grabación.

## La reunión Entrada antes que el organizador no aparece en la página Reuniones

**Problema** Una reunión configurada con la opción "Entrada antes que el organizador" activada no aparece en la página Reuniones.

**Causa probable** Un usuario distinto al organizador se ha unido a la reunión y después la ha abandonado antes de que se una el organizador. En el Escritorio y la página Tendencias de reunión, esta reunión se visualizará sin participantes.

**Solución** Se trata de un problema conocido. Si un participante de una reunión que no es el organizador asiste a la reunión y, después, la abandona antes de que se una el organizador, la reunión no se graba en la página Reuniones.

## Correo electrónico recibido con problemas de reunión

**Problema** Recibe un correo electrónico que indica que hay problemas de reunión.

**Causa probable** Podría haber problemas de latencia o jitter en el entorno del usuario. Los usuarios, incluidos los que asisten a reuniones a través de una red privada virtual (VPN) podrían tener un ancho de banda de red limitado.

**Solución** Inicie sesión en el sitio de Administración, seleccione **Escritorio** y seleccione el gráfico Reuniones para ver la página **Tendencia de reunión**. Examine las reuniones que se han producido en la hora y la fecha en las que se produjo la alerta de la reunión. Busque las reuniones con un estado regular o débil. Anote el tema, el organizador y el problema de la reunión y póngase en contacto con el organizador para determinar qué problema tuvo la reunión.

## Los participantes de la reunión no pueden marcar sus teléfonos

**Problema** Los participantes de la reunión no pueden marcar sus teléfonos. Reciben un error "no se puede conectar".

**Causa probable** Sus ajustes de CUCM están configurados incorrectamente.

**Solución** Compruebe sus ajustes de CUCM en la página Audio. Inicie sesión en el sitio de Administración y seleccione **Configuración > Audio > CUCM**. Asegúrese de que ha configurado las direcciones IP, el transporte y los ajustes de puerto correctos.

## El estado de reunión es incorrecto

**Problema** Un participante de reunión se ha unido a una reunión pero el botón Iniciar se sigue visualizando en la página **Reuniones**.

**Solución** Se trata de un problema conocido. Un estado incorrecto en la página **Reuniones** no afecta a su capacidad para participar en la reunión.

## Los datos de la tendencia de reuniones llegan una hora tarde en los gráficos Un día y Una semana

**Problema** En la página **Tendencia de reuniones**, los datos para los gráficos Una hora y Un día llegan una hora tarde respecto a lo que aparece en los gráficos de 1-6 meses.

**Causa probable** Para los gráficos de tendencia de reuniones de Un día y Una semana, los futuros datos de reuniones (planificadas) se calculan cada 4 horas. Si planifica una reunión, la información de la reunión se recoge durante un intervalo de cuatro horas.

**Solución** Se trata de un problema conocido. La mayoría de las reuniones planificadas son recurrentes y no se desea calcular la información con demasiada frecuencia porque podría repercutir en el rendimiento del sistema.

## Los participantes de reunión no se pueden conectar a teléfonos externos

**Problema** Los participantes de reuniones no pueden marcar a sus teléfonos. Los participantes reciben un error "no se puede conectar".

**Causa probable** Compruebe los ajustes de CUCM en los ajustes de audio (inicie sesión en el sitio de Administración y seleccione **Configuración** > **Audio** y seleccione el enlace **Editar** en Configuración de CUCM) para ver si tiene la dirección IP y los ajustes de transporte y puerto correctos.

**Solución** Asegúrese de que el número de puerto y el tipo de transporte coinciden con los ajustes correspondientes en los servidores CUCM.

## Los usuarios no pueden organizar y asistir a reuniones

**Problema** Un usuario no puede organizar o asistir a una reunión.

**Causa probable** El usuario tiene permisos de PC restringidos.

**Solución** Configure su sistema para insertar manualmente Cisco WebEx Meetings y las herramientas de productividad al escritorio del usuario. Seleccione **Configuración** > **Descargas** y seleccione la opción **Insertar manualmente Cisco WebEx Meetings y las herramientas de productividad en el escritorio del usuario**. Consulte [Configuración de sus ajustes de descarga](#) para obtener más información.

## No se puede iniciar la reunión

**Problema** No se puede iniciar la reunión.

**Causa probable** Sus números de puerto no están configurados correctamente.

**Solución** Compruebe que su cortafuegos o solución de equilibrio de carga redirige las solicitudes a los puertos correctos para garantizar que los usuarios finales pueden organizar y unirse a reuniones correctamente.

## Las llamadas de usuario se desconectan después del fallo

**Problema** Las llamadas de usuario se desconectan después de que ocurra un fallo en el sistema de alta disponibilidad.

**Causa probable** Su sistema tiene TAS activado y utiliza un teléfono KPML IP. TAS intenta enviar un mensaje de suscripción SIP a Cisco Unified Communications Manager (CUCM). El mensaje de suscripción no puede pasar la validación CUCM debido al cambio en la dirección IP de TAS.

**Solución** Este es un problema conocido y no hay cambios en la configuración que puedan corregirlo en este momento. Cuando las llamadas se corten debido a este problema, los usuarios deben volver a unirse a la reunión volviendo a marcar.

## Los usuarios no pueden acceder al producto

**Problema** No se puede establecer TLS. Al comprobar paquetes de rastreo, muestra el envío de CUCM de un "Certificado no compatible" a Cisco WebEx Meetings Server durante el intercambio de TLS de CUCM y Cisco WebEx Meetings Server.

**Causa probable** En los entornos de Windows 7 de 32 bits y de IE 8, la configuración de la seguridad local tiene la opción siguiente habilitada:

**Causa probable** Usar algoritmos que cumplan FIPS para cifrado, firma y operaciones hash.

**Causa probable** La ruta de la opción: gpedit.msc | Configuración del equipo | Configuración de Windows | Configuración de seguridad | Política local | Opciones de seguridad

**Solución** Si la opción TLSv1.0 de la configuración avanzada de IE está desactivada, el usuario debe activar la política local. Tras activar la política local, IE 8 ahora funcionará con el TLSv1.0 desactivado.

## El usuario se desconecta de la audioconferencia

**Problema** Se desconecta un usuario de una audioconferencia.

**Causa probable** El usuario tiene una velocidad de conectividad de red lenta (unos pocos KB/seg).

**Solución** Haga que la velocidad de conectividad de red del usuario aumente a 100 KB/seg o más para restaurar la capacidad para conectarse a la audioconferencia.

## La tabla WBX\*INPROGRESSMEETING no registra datos cuando la reunión finaliza a una hora específica

**Problema** Si una reunión de WebEx finaliza a la indicación de fecha y hora de las estadísticas como, por ejemplo, 18:45 para estadísticas de 5 minutos, 19:00 para estadísticas por horas, 9/27 00:00 para estadísticas diarias, la tabla WBX\*INPROGRESSMEETING no captura los datos durante el período de tiempo en que el proceso de estadísticas diarias normalmente estaría capturando datos.

**Causa probable** El trabajo Estadísticas de BD se ejecuta a una velocidad inferior que el trabajo de desencadenante de la BD, por lo tanto se produce un retardo de 5 minutos en el proceso de los datos.

**Solución** Actualmente no hay ninguna solución. El problema se arreglará en una revisión del producto.

# Cisco WebEx Meetings no se puede iniciar debido a problemas de Java

**Problema** Los usuarios experimentan errores intermitentes para ejecutar la aplicación Cisco WebEx Meetings en Windows cuando están conectados a su intranet corporativa mediante el cliente Cisco Any-Connect VPN Client. Este error sólo se produce cuando el usuario intenta descargar e instalar la aplicación Cisco WebEx Meetings la primera vez que intenta unirse a una reunión. Una vez que la aplicación está instalada en el PC del usuario, este problema ya no vuelve a suceder.

**Problema** Este problema no se produce cuando el usuario intentar unirse a la reunión sin la red VPN activada (esto presupone que el sitio de WebEx está activado para el acceso público).

**Causa probable** Los usuarios están utilizando una versión obsoleta de Java.

**Solución** Actualice los escritorios de Windows del usuario final a la última versión de Java. Si esto no funciona, le recomendamos que indique a los usuarios que instalen manualmente la aplicación Cisco WebEx Meetings desde la página **Descargas**. De forma alternativa, los usuarios pueden descargar la aplicación Cisco WebEx Meetings cuando intenten unirse a la reunión por primera vez. Estas soluciones dan por supuesto que los PC de usuario de la organización tienen privilegios de administrador. Si no tienen privilegios de administrador, puede activar la aplicación Cisco WebEx Meetings en sus PC utilizando los archivos de instalación proporcionados en la página **Descargas**.





## Inicio de sesión único

---

En este apartado se incluyen temas de solución de problemas del inicio de sesión único (SSO).

- [Error de SSO tras completar la operación de recuperación ante desastres, página 39](#)
- [Error del protocolo SSO, página 39](#)
- [Error de redirección de SSO, página 40](#)
- [Errores de redirección de SSO, página 43](#)

## Error de SSO tras completar la operación de recuperación ante desastres

**Problema** Cuando un usuario completa una operación de recuperación ante desastres, se produce un error de SSO debido a certificados caducados.

**Causa probable** Los certificados SSO existentes se instalaron antes de que se instalara la aplicación.

**Solución** Vuelva a instalar los certificados SSO tras completar la operación de recuperación ante desastres. Tras realizar su restauración en el sistema de recuperación ante desastres, inicie sesión en el sitio de Administración y seleccione **Configuración > Seguridad > Certificado > Certificado SSL > Generar CSR**. En **Más opciones**, seleccione **Descargar CSR** para descargar el CSR generado. Utilice el CSR para obtener un nuevo certificado SSL. Consulte el apartado "Generar certificados SSL" de la Guía de administración si desea más información. Importe su certificado SSL nuevo seleccionando **Configuración > Seguridad > Certificado > Más opciones (Importar certificado SSL)**. Importe el mismo certificado SSL al ADFS (Active Directory Federation Service) para la parte del relay de la URL del sitio.

## Error del protocolo SSO

**Problema** Recibe el mensaje de error "Error de protocolo SSO. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda."

**Causa probable** Su sitio de administración de SSO o configuración de IdP contiene errores.

**Causa probable** El SSO no está activado.

**Causa probable** Algunos o todos los atributos IdP obligatorios no están configurados: firstname, lastname, email.

**Causa probable** El parámetro NameID del SAML no está establecido en el correo electrónico.

**Solución** Si no puede determinar la causa del error del protocolo SSO, genere un registro y póngase en contacto con el Cisco TAC para recibir ayuda adicional. Si cree que la causa es una de las anteriores, puede realizar las acciones siguientes para solucionar el problema:

- **Solución** Compruebe que los atributos IdP obligatorios están configurados.
- **Solución** Asegúrese de que los atributos IdP siguientes están establecidos en la dirección de correo electrónico del usuario: uid, SAML\_SUBJECT.

## Error de redirección de SSO

**Problema** Un usuario intenta iniciar sesión y recibe un mensaje de "error de redirección SSO". Se conduce al usuario a un administrador para obtener ayuda.

**Causa probable** Un valor de atributo IdP en la cuenta del usuario ha violado los reglamentos de cuenta. Los siguientes mensajes de error pueden aparecer como consecuencia de este problema:

- **Causa probable** Error de protocolo SSO. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda. Consulte [Error del protocolo SSO, en la página 39](#) para obtener más información.
- **Causa probable** No se ha encontrado ninguna cuenta de usuario en el sistema. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** No se encuentra ningún certificado X.509 en el sistema. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** El certificado X.509 ha caducado. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** La cuenta de usuario está bloqueada. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** La cuenta de usuario ha caducado. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** La cuenta de usuario ha sido desactivada. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** La aserción SAML ha caducado. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.

- **Causa probable** Mensaje de respuesta no válido. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Error de creación automática de cuenta. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda. Consulte [Error de creación o actualización automática de cuenta, en la página 53](#) para obtener más información.
- **Causa probable** Error de actualización automática de cuenta. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda. Consulte [Error de creación o actualización automática de cuenta, en la página 53](#) para obtener más información.
- **Causa probable** Error de protocolo SSO. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** No se ha encontrado ningún nombre de usuario en la aserción SAML. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** No se ha encontrado ninguna cuenta de usuario en el sistema. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** No se encuentra ningún certificado X.509 en el sistema. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Sólo se admite la solicitud POST. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Datos POST de SSO SAML incorrectos. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** El sitio no permite el uso de SSO. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Certificado X.509 incorrecto para validar la aserción SAML. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda. Consulte [Certificado X.509 incorrecto para validar la aserción SAML, en la página 4](#) para obtener más información.
- **Causa probable** Error al cargar configuración. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** El valor de NameQualifier no coincide con la URL del sitio. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** No es posible alcanzar parte de aserción. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Error al resolver el artefacto de SAML. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Aserción SAML no válida. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** El destinatario no coincide con webex.com. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** El certificado X.509 ha caducado. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** La cuenta de usuario está bloqueada. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.

- **Causa probable** La cuenta de usuario ha caducado. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** La cuenta de usuario ha sido desactivada. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** La aserción SAML ha caducado. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** La aserción SAML no está firmada. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** La función del usuario no tiene autorización para iniciar la sesión. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** RequestedSecurityToken no válido. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Firma digital no válida. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Emisor que no es de confianza. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** El formato del identificador del nombre no es correcto. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** No es posible generar AuthnRequest. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** No es posible generar la solicitud de cierre de sesión. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** InResponseTo no coincide con el ID de solicitud. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Mensaje de respuesta no válido. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Mensaje de solicitud no válido. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Error de creación automática de cuenta. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Error de actualización automática de cuenta. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Error al actualizar privilegios de usuario o el usuario no está autorizado para actualizar los privilegios de usuario. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.

**Solución** Examine su API de URL para determinar qué valores de cuenta están causando los valores de error. Consulte la sección "Configurar y cambiar parámetros SSO de API de URL" en la Guía de planificación para obtener más información.

## Errores de redirección de SSO

Los problemas de redirección SSO se pueden producir debido a problemas de configuración con la API de URL de SSO o los ajustes de IdP. Los temas siguientes resuelven los mensajes de error de redirección SSO que pueda experimentar, los problemas que pueden generar estos mensajes de error y cómo solucionarlos.





## Utilizar modo de usuario único para solucionar problemas

---

En este apartado se incluyen temas de solución de problemas sobre el uso del modo de usuario único.

- [Acceder al modo de usuario único para su sistema, página 45](#)

### Acceder al modo de usuario único para su sistema



**Precaución**

---

Complete este procedimiento sólo cuando así se lo indique Cisco TAC para solucionar problemas. No complete este procedimiento usted mismo sin ayuda de Cisco TAC.

---

## Pasos resumidos

1. Inicie sesión en el cliente vSphere y seleccione su VMware vCenter.
2. Seleccione la máquina virtual de administración para su sistema.
3. Abra la ventana de la consola de la máquina virtual.
4. Encienda la máquina virtual de administración.
5. Una vez que se inicia la máquina virtual, verá la pantalla de bienvenida y, a continuación, seleccione las teclas **Ctrl + Alt + Retroceso** para que aparezca la ventana de línea de comandos.
6. Seleccione el botón **Reiniciar invitado**.
7. Seleccione **Sí** para confirmar el reinicio. Haga clic con el botón rápidamente en la ventana de la consola (el área blanca) para establecer el foco del teclado en la consola de la máquina virtual. Pulse rápidamente "cualquier tecla" y siga pulsando una cada segundo para que aparezca el menú del cargador de reinicio GNU GRUB. Transcurridos uno o dos minutos, verá el siguiente mensaje: `Iniciando Cent OS (<cadena_números_letras>) en <número> segundos...`
8. Pulse cualquier tecla una vez más para interrumpir el proceso de inicio y que aparezca el menú del cargador de reinicio GNU GRUB.
9. Pulse **e** para editar los comandos antes de iniciar la máquina virtual.
10. Pulse la tecla de flecha hacia abajo para seleccionar la línea de "kernel" y, a continuación, pulse **e** para editar esta línea de kernel.
11. Introduzca **single**.
12. Pulse la tecla Intro para guardar los cambios y volver al menú anterior.
13. Pulse **b** para iniciar en el modo de usuario único.
14. Una vez que se inicia la máquina virtual, verá la pantalla de bienvenida y, a continuación, seleccione las teclas **Ctrl + Alt + Retroceso** para que aparezca la ventana de línea de comandos.

## Pasos detallados

- 
- Paso 1** Inicie sesión en el cliente vSphere y seleccione su VMware vCenter.
- Paso 2** Seleccione la máquina virtual de administración para su sistema.
- Paso 3** Abra la ventana de la consola de la máquina virtual.
- Paso 4** Encienda la máquina virtual de administración.
- Paso 5** Una vez que se inicia la máquina virtual, verá la pantalla de bienvenida y, a continuación, seleccione las teclas **Ctrl + Alt + Retroceso** para que aparezca la ventana de línea de comandos.
- Paso 6** Seleccione el botón **Reiniciar invitado**.
- Paso 7** Seleccione **Sí** para confirmar el reinicio. Haga clic con el botón rápidamente en la ventana de la consola (el área blanca) para establecer el foco del teclado en la consola de la máquina virtual. Pulse rápidamente "cualquier tecla" y siga pulsando

una cada segundo para que aparezca el menú del cargador de reinicio GNU GRUB. Transcurridos uno o dos minutos, verá el siguiente mensaje: Iniciando Cent OS (<cadena\_números\_letras>) en <número> segundos...

- Paso 8** Pulse cualquier tecla una vez más para interrumpir el proceso de inicio y que aparezca el menú del cargador de reinicio GNU GRUB.
- Paso 9** Pulse **e** para editar los comandos antes de iniciar la máquina virtual.
- Paso 10** Pulse la tecla de flecha hacia abajo para seleccionar la línea de "kernel" y, a continuación, pulse **e** para editar esta línea de kernel.
- Paso 11** Introduzca **single**.  
Esta palabra se agrega automáticamente al final de la línea de kernel.
- Paso 12** Pulse la tecla Intro para guardar los cambios y volver al menú anterior.
- Paso 13** Pulse **b** para iniciar en el modo de usuario único.
- Paso 14** Una vez que se inicia la máquina virtual, verá la pantalla de bienvenida y, a continuación, seleccione las teclas **Ctrl + Alt + Retroceso** para que aparezca la ventana de línea de comandos.  
No verá ninguno de los textos habituales en esta pantalla de bienvenida.  
La ventana de la línea de comandos se visualiza con el indicador de usuario único `sh-3.2#`.
- 

### Qué hacer a continuación

Cisco TAC le proporcionará las credenciales raíz e instrucciones adicionales. Una vez que complete sus tareas, introduzca **reboot** o seleccione el botón **Reiniciar invitado** en la ventana de la consola de la máquina virtual.





## Problemas de actualizar y ampliar

---

En este apartado se incluyen temas de solución de problemas sobre actualizaciones y ampliaciones.

- [No se puede conectar con la imagen ISO en la unidad de CD/DVD, página 49](#)
- [Error de actualización, página 49](#)
- [El proceso de sistema de actualización está atascado, página 50](#)
- [El botón Actualizar está atenuado, página 50](#)
- [Error de actualización o ampliación, página 50](#)

### No se puede conectar con la imagen ISO en la unidad de CD/DVD

**Problema** No se puede conectar a la imagen ISO en la unidad de CD/DVD para realizar una instalación.

**Causa probable** El CD/DVD de la máquina virtual de su sitio de administración no se está conectando al archivo ISO. Es posible que esté intentando conectarse a la máquina virtual errónea, o se esté conectando lentamente (esto puede deberse a la actividad en VMware vCenter).

**Solución** Conéctese a ISO utilizando el cliente vSphere. Compruebe que su imagen ISO está conectada a la máquina virtual correcta. La interfaz de usuario del administrador muestra el nombre de host de la máquina virtual. Asegúrese de que coincide. Normalmente, es el nodo de administración primario, a menos que esté actualizando a un sistema de alta disponibilidad que todavía no está conectado a un sistema primario. Si la unidad de CD/DVD muestra "Conectándose" como su estado, espere hasta que finalice.

### Error de actualización

**Problema** La actualización ha fallado.

**Causa probable** Se produce un error de conexión (por ejemplo, un defecto de red, un problema de entrada/salida u otro problema para su proxy inverso de Internet) o no se puede acceder a una o más máquinas virtuales.

- **Solución** Recopilar registros: /opt/log/upgrade/\*, /opt/log/webadmin/\*, etc.
- **Solución** Recupere todas las máquinas virtuales a una versión de copia de seguridad, o restaure la copia de seguridad realizada antes de haber intentado la actualización y, después, vuelva a intentar la actualización.

## El proceso de sistema de actualización está atascado

**Problema** El proceso de actualización está atascado en "Actualizando sistema..." durante una hora o más.

- **Causa probable** Su paquete ISO no se puede colocar en el almacén de datos y el cliente vSphere está experimentando una conexión de red lenta.
- **Causa probable** Su sistema está experimentando una entrada/salida de disco lenta o congestionada en el almacén de datos. Hay demasiados hosts que se están conectando y accediendo al mismo almacén de datos o matriz de discos.
- **Solución** Recupere su actualización, coloque su ISO en el almacén de datos o, si la unidad de CD/DVD de su máquina virtual de administración se está conectando localmente utilizando el cliente vSphere, asegúrese de que el cliente vSphere tiene una conexión de hardware local en la intranet de la empresa (no a través de VPN).
- **Solución** Recupere su actualización, migre su máquina virtual a un nuevo almacén de datos y vuelva a intentar la actualización.

## El botón Actualizar está atenuado

**Problema** La página **Sistema** en el sitio de Administración no tiene un botón **Actualizar** o el botón aparece atenuado.

**Causa probable** Está intentado una actualización o ampliación en el sitio de Administración de alta disponibilidad, en lugar del sitio de Administración del sistema primario.

**Solución** Asegúrese de que la máquina virtual de administración primaria está encendida. Cierre sesión en el sitio de Administración, inicie una nueva sesión de explorador y vuelva a iniciar sesión. Si el problema persiste, asegúrese de que el sitio de Administración primario sigue funcionando.

## Error de actualización o ampliación

**Problema** Error de su intento de actualización o ampliación.

**Causa probable** Es posible que un archivo de datos en su sistema está dañado.

**Solución** Consulte su archivo de registro para ver si aparece un error o cualquier otro problema sobre el mismo. Deshacer la instalación de su sistema existente. Vuelva instalar un sistema nuevo, o deshaga la instalación de un sistema nuevo si se tomaron instantáneas de VMware o se configuró una recuperación ante desastres después de la instalación de OVA y, a continuación, vuelva a intentar la actualización o ampliación.





## Gestión de usuarios

---

En este apartado se incluyen temas de solución de problemas de la gestión de usuarios.

- [Error de creación o actualización automática de cuenta, página 53](#)
- [No se ha encontrado ninguna cuenta de usuario en el sistema, página 56](#)

### Error de creación o actualización automática de cuenta

**Problema** Recibe uno de los siguientes mensajes de error:

- **Problema** Error de creación automática de cuenta. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.
- **Problema** Error de actualización automática de cuenta. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda.

**Causa probable** Es posible que el atributo `updateTimestamp` de IdP no esté configurado. Es posible que también haya otros problemas de configuración de IdP.

**Solución** Compruebe si las asignaciones de atributos necesarios están configuradas en IdP correctamente como, por ejemplo, `firstname`, `lastname`, `email`, `SAML_SUBJECT` o `Name_ID`. Preste especial atención a la configuración de `Name_ID` y `SAML_SUBJECT`. Algunas de las configuraciones de IdP utilizan `Name_ID` y otras utilizan `SAML_SUBJECT`. Le recomendamos que configure todas las cuentas de forma que `Name_ID` tenga el mismo valor que `SAML_SUBJECT`.

**Solución** TC1 (Código de seguimiento 1), ..., TC10 (Código de seguimiento 10) son atributos especiales. Si el código de seguimiento está configurado como obligatorio en la Administración en **Usuarios > Códigos de seguimiento**, son asignaciones de atributos necesarios.

**Solución** Si el modo de entrada de un código de seguimiento es un menú desplegable, se aplica lo siguiente:

- **Solución** Si el código de seguimiento está configurado como **Obligatorio**, el valor del atributo debe ser uno de los valores activos del menú desplegable.

- **Solución** Si el código de seguimiento actual está configurado como no Obligatorio, el valor del atributo puede estar vacío o ser uno de los valores activos en el menú desplegable.

**Solución** Por ejemplo, si IdP es ADFS 2 y no ha configurado los códigos de seguimiento (*SAML\_SUBJECT* no es obligatorio en ADFS 2), es necesaria la asignación siguiente:

Atributo LDAP	Tipo de reclamación de salida
Direcciones de correo electrónico	Name_ID
Direcciones de correo electrónico	Correo electrónico
Nombre de pila	nombre
Apellidos	apellidos

**Nota****Solución**

- **Solución** Le recomendamos que asigne *Name\_ID* a la dirección de correo electrónico.
- **Solución** El nombre del atributo distingue entre mayúsculas y minúsculas. Asegúrese de que el valor de atributo del usuario no está vacío.
- **Solución** Le recomendamos que no configure los códigos de seguimiento como **Obligatorios**.
- **Solución** Le recomendamos que no configure el modo de entrada de los códigos de seguimiento como menú desplegable.

**Solución** A continuación, compruebe que el valor de atributo del usuario no está vacío.

## Referencia de la API de la URL de SSO

Al crear usuarios, debe sincronizar la información de los usuarios en la base de datos de Cisco WebEx con el sitio de SSO. En la tabla siguiente se proporcionan los argumentos que se deben sincronizar:

Argumento	Valor	Descripción
nombre	cadena	Es necesario que el nombre del usuario tenga una longitud máxima de 32 caracteres.
apellidos	cadena	Es necesario que el apellido del usuario tenga una longitud máxima de 32 caracteres.
Correo electrónico	cadena	Es necesario que la dirección de correo electrónico del usuario tenga una longitud máxima de 64 caracteres.
TC1	cadena	<p>Código de seguimiento 1 del usuario. Opcional/obligatorio (se configura en el sitio de administración. Consulte la Guía de administración si desea más información sobre la gestión de usuarios. La longitud máxima es de 132 caracteres.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el código de seguimiento está configurado como obligatorio, debe proporcionar el valor.</li> <li>• Si el modo de entrada para el código de seguimiento actual es <b>Menú desplegable</b>, si proporciona el valor que configura en el menú desplegable.</li> </ul> <p><b>Nota</b> El valor debe estar activo en el menú desplegable.</p>

La información de la cuenta descrita arriba se ha configurado con las siguientes funciones:

- Configuración de usuario:
  - Sitio de Administración: Seleccione **Usuarios > Editar usuario** para mostrar los campos de cuenta de usuario.
  - Sitio de Usuario final: Seleccione **Mi cuenta** para mostrar los campos de cuenta del usuario.
- Configuración del código de seguimiento:

- Sitio de Administración: Seleccione **Usuarios > Códigos de seguimiento** y defina su **Modo de entrada** en **Menú desplegable** y configure sus ajustes de **Uso**. A continuación, seleccione **Editar lista** para configurar los ajustes de su menú desplegable.

## No se ha encontrado ninguna cuenta de usuario en el sistema

**Problema** Recibe el mensaje de error "No se ha encontrado ninguna cuenta de usuario en el sistema. Póngase en contacto con el administrador para obtener más ayuda."

**Causa probable** El usuario no existe en el sistema y la creación automática de cuenta no está activada.

**Solución** Asegúrese de que ha agregado el usuario al sistema y compruebe que la creación automática de cuenta está activada.



## Problemas de máquina virtual

---

En este apartado se incluyen temas de solución de problemas de máquina virtual.

- [La máquina virtual se colapsa, página 57](#)

### La máquina virtual se colapsa

**Problema** Su máquina virtual se colapsa y no reanuda el funcionamiento.

**Causa probable**

**Solución** Intente realizar las soluciones siguientes:

- **Solución** Intente reiniciar su máquina virtual desde VMware vCenter.
- **Solución** Si tomó instantáneas de sus máquinas virtuales, intente restaurar una instantánea.



**Nota Solución** Las instantáneas podrían no contener toda la información de su configuración y es posible que tenga que realizar algunas tareas de configuración para restaurar todas las funciones en su sistema.

---

- **Solución** Si ha configurado un servidor de almacenamiento, puede intentar realizar un procedimiento de recuperación ante desastres para restaurar su sistema. Consulte "Utilizar la función de recuperación ante desastres" en su Guía de administración si desea más información.
- **Solución** Si nada de lo anterior resuelve su problema, póngase en contacto con Cisco TAC para recibir ayuda. Puede contactar con el TAC en la URL siguiente: <http://www.cisco.com/cisco/web/support/index.html>

