



Guida alla risoluzione dei problemi di Cisco WebEx Meetings Server

Prima pubblicazione: 21 Ottobre 2012

Ultima modifica: 21 Ottobre 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.



SOMMARIO

Allarmi e registri 1

Problemi di dimensione di acquisizione del log 1

Certificati 3

Errore catena di certificati 3

Errore certificato non ancora valido 4

Errore certificato scaduto 4

Certificato X.509 non corretto per la convalida dell'asserzione SAML 4

Errore certificato non valido 4

Errore di dominio non valido — Certificato Wildcard 5

Errore di dominio non valido — Certificato SAN 5

Errore di decrittografia chiave 5

Errore di dimensione chiave 6

Certificato autofirmato dopo l'aggiornamento 6

Impossibile stabilire TLS a causa di estensione mancante in CSR 6

Connessione non affidabile 7

Download di applicazioni 9

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

Firefox e Chrome 9

Accesso a un sito SSO mediante gli Strumenti di produttività non riuscito 10

Errore di avvio di Cisco WebEx Meetings a causa di problemi Java 10

Errore 1316 ricevuto durante l'installazione dell'applicazione 10

Messaggi e-mail 13

Creazione password non inviata a utente, FTE incompleto 13

I messaggi e-mail non vengono ricevuti da amministratori e utenti 13

Installazione e distribuzione 15

Uso di proxy di inoltro nel sistema 15

Uso di proxy inversi nel sistema 16

Errore distribuzione automatica per error.deploy_summary.353 16

Pagina di download degli utenti finali non disponibile dopo il completamento di un aggiornamento 17

Impossibile installare Cisco WebEx Meetings Server a causa di una versione del prodotto non supportata 17

Licenze 19

Visualizzazione del messaggio di avviso per prova gratuita 19

Superamento del numero di licenze 19

Pulsante Gestisci licenze disabilitato 19

Messaggio di avviso per licenza scaduta 20

Impossibile aprire pagina delle licenze 20

Informazioni errate nella pagina della licenza utente 20

Modalità di manutenzione 21

Il messaggio "Riavvio in corso" non scompare dopo aver disattivato la modalità di manutenzione 21

Richiesta di attivazione/disattivazione modalità di manutenzione rifiutata 21

Registrazioni 23

Impossibile avviare o partecipare a riunioni oppure visualizzare registrazioni a causa di una versione Java non supportata 23

Registrazioni delle riunioni mancanti nelle pagine delle registrazioni dell'ospite 24

Errore di connessione server generato dal pulsante Registra 24

Impossibile aggiungere un server di storage 24

Registrazione della riunione non visualizzata per l'ospite 24

Il pulsante Registra è visualizzato in grigio 25

Errore generato da pannello di registrazione 25

Registrazioni non visualizzate nella pagina Registrazioni 25

Server 27

SMTP restituisce un errore se l'indirizzo e-mail dell'amministratore include un carattere di sottolineatura 27

Problemi di connessione al server esterno 27

Ora fornita da NTP non sincronizzata su macchine virtuali 28

Problemi di accesso e relativi alle riunioni 29

Problemi di compatibilità del browser 30

Chiamata interrotta su sistema TLS ad alta disponibilità 30

Problemi di chiamata in ingresso 30

Impossibile connettersi al sito WebEx o al sito di amministrazione 31

Impossibile avviare o partecipare a riunioni oppure visualizzare registrazioni a causa di una versione Java non supportata	31
Riunione con opzione Partecipa prima di ospitare abilitata non presente nella pagina delle riunioni	31
Ricezione di e-mail per problemi di riunione	31
I partecipanti alla riunione non riescono a eseguire chiamate in uscita con i propri telefoni	32
Stato della riunione errato	32
Dati su tendenze delle riunioni in ritardo di un'ora nei grafici di un giorno o una settimana	32
I partecipanti alle riunioni non riescono a connettersi a telefoni esterni	33
Gli utenti non sono in grado di ospitare o partecipare alle riunioni	33
Impossibile avviare una riunione	33
Chiamate utente disconnesse dopo failover	33
L'utente non riesce ad accedere al prodotto	34
Utente disconnesso dalla conferenza audio	34
Dati non registrati nella tabella WBX*INPROGRESSMEETING al termine della riunione a un'ora specifica	34
Errore di avvio di Cisco WebEx Meetings a causa di problemi Java	35
Single Sign-On	37
Errore SSO dopo il completamento di un ripristino di emergenza	37
Errore protocollo SSO	37
Reindirizzamento SSO non riuscito	38
Problemi di reindirizzamento SSO	40
Uso della modalità singolo utente per la risoluzione dei problemi	41
Accesso alla modalità singolo utente per il sistema	41
Problemi di potenziamento, aggiornamento ed espansione	45
Impossibile connettersi all'immagine ISO nell'unità CD/DVD	45
Errore di aggiornamento	45
Processo di aggiornamento sistema bloccato	46
Pulsante Aggiorna visualizzato in grigio	46
Errore di aggiornamento o espansione	46
Gestione utenti	49
Creazione automatica account o aggiornamento automatico account non riuscito	49
Riferimento SSO URL API	50
Nessun account utente trovato nel sistema	52
Problemi relativi alle macchine virtuali	53

[Arresto anomalo della macchina virtuale](#) 53



CAPITOLO

1

Allarmi e registri

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

- [Problemi di dimensione di acquisizione del log, pagina 1](#)

Problemi di dimensione di acquisizione del log

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

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

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



Certificati

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

- [Errore catena di certificati, pagina 3](#)
- [Errore certificato non ancora valido, pagina 4](#)
- [Errore certificato scaduto, pagina 4](#)
- [Certificato X.509 non corretto per la convalida dell'asserzione SAML, pagina 4](#)
- [Errore certificato non valido, pagina 4](#)
- [Errore di dominio non valido — Certificato Wildcard, pagina 5](#)
- [Errore di dominio non valido — Certificato SAN, pagina 5](#)
- [Errore di decrittografia chiave, pagina 5](#)
- [Errore di dimensione chiave, pagina 6](#)
- [Certificato autofirmato dopo l'aggiornamento, pagina 6](#)
- [Impossibile stabilire TLS a causa di estensione mancante in CSR, pagina 6](#)
- [Connessione non affidabile, pagina 7](#)

Errore catena di certificati

Problema Viene visualizzato un errore della catena di certificati.

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

- **Soluzione** Riordinare il file in modo corretto o aggiungere i certificati mancanti e riprovare.

Errore certificato non ancora valido

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

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

- **Soluzione** Attendere fino a quando il certificato diventa valido e caricarlo nuovamente.

- **Soluzione** Generare un nuovo CSR e utilizzarlo per ottenere un nuovo certificato valido.

- **Soluzione** Assicurarsi che l'ora di sistema sia corretta.

Errore certificato scaduto

Problema Viene visualizzato un errore di certificato scaduto.

Possibile causa Il periodo di validità del certificato è terminato.

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

Certificato X.509 non corretto per la convalida dell'asserzione SAML

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

Possibile causa Certificato o IdP non valido.

Soluzione Convalidare il certificato o l'IdP come necessario.

Errore certificato non valido

Problema Viene visualizzato un errore di certificato non valido.

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

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

- **Soluzione** Accertarsi che il certificato sia in un formato supportato.
- **Soluzione** Generare un nuovo CSR e utilizzarlo per ottenere un nuovo certificato valido.

Errore di dominio non valido — Certificato Wildcard

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

Possibile causa L'utente ha caricato un certificato Wildcard. Il dominio nel CN non corrisponde al dominio dell'URL del sito.

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

Errore di dominio non valido — Certificato SAN

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

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

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

Errore di decrittografia chiave

Problema Viene visualizzato un errore di decrittografia della chiave.

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

- **Soluzione** Accertarsi di aver inserito la password corretta.
- **Soluzione** Provare a leggere la chiave con OpenSSL.

Errore di dimensione chiave

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

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

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

Certificato autofirmato dopo l'aggiornamento

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

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

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

Impossibile stabilire TLS a causa di estensione mancante in CSR

Problema Impossibile stabilire TLS. Durante il controllo dei pacchetti di analisi, è stato rilevato che CUCM invia un messaggio di **certificato non supportato** a Cisco WebEx Meetings Server durante la sincronizzazione CUCM e Orion TLS.

Possibile causa CUCM controlla l'uso della chiave estesa X509 nel certificato.

Soluzione Includere questa estensione in CSR quando si richiede il certificato. Il certificato di terze parti deve avere questa estensione:

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

Connessione non affidabile

Problema Viene visualizzato un messaggio di connessione non affidabile. Il client potrebbe non essere in grado di verificare il certificato Cisco WebEx Meetings Server mediante il proprio truststore. Microsoft Internet Explorer utilizza il truststore dei sistemi operativi. Mozilla Firefox utilizza il proprio truststore incorporato. Per visualizzare i certificati radice affidabili di Windows: <http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc754841.aspx>.

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

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

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

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



CAPITOLO 3

Download di applicazioni

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

- [Accesso automatico tramite download degli Strumenti di produttività non disponibile con browser Firefox e Chrome, pagina 9](#)
- [Accesso a un sito SSO mediante gli Strumenti di produttività non riuscito, pagina 10](#)
- [Errore di avvio di Cisco WebEx Meetings a causa di problemi Java, pagina 10](#)
- [Errore 1316 ricevuto durante l'installazione dell'applicazione, pagina 10](#)

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

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

- **Possibile causa** Quando l'utente scarica gli Strumenti di produttività WebEx utilizzando Internet Explorer, l'Assistente WebEx può leggere un cookie del browser dalla cache di Internet Explorer che consente di identificare in modo univoco il sito WebEx e inserire automaticamente le informazioni nelle schermate di accesso.
 - **Possibile causa** Se un utente scarica gli Strumenti di produttività WebEx utilizzando un browser diverso da Internet Explorer, le informazioni dei cookie non saranno disponibili per l'Assistente WebEx poiché questi browser memorizzano i cookie in modo crittografato rendendoli quindi inaccessibili ad applicazioni desktop come l'Assistente WebEx.
- 1 **Soluzione** Quando l'utente avvia il download degli Strumenti di produttività WebEx dalla pagina **Download**, vengono fornite istruzioni chiare agli utenti su come accedere manualmente all'Assistente WebEx.
 - 2 **Soluzione** Se questa operazione è un problema per gli utenti, si consiglia di eseguire il push di un programma di installazione invisibile all'utente sui desktop degli utenti finali. È possibile inserire automaticamente i valori in uno degli switch di installazione durante un'installazione invisibile all'utente nell'URL del sito

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

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

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

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

Soluzione Aggiungere quanto segue al registro e tentare di accedere di nuovo utilizzando gli Strumenti di produttività: HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Internet Explorer\Main\FeatureControl\FEATURE_SCRIPTURL_MITIGATION | "ptoneclk.exe"=dword:00000001 | "outlook.exe"=dword:00000001 | ptWbxONI.exe"=dword:00000001 | ptUpdate.exe"=dword:00000001 | PTIM.exe"=dword:00000001 | ptSrv.exe"=dword:00000001

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

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

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

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

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

Errore 1316 ricevuto durante l'installazione dell'applicazione

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

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

Soluzione Effettuare una delle seguenti operazioni per risolvere il problema:

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



Messaggi e-mail

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

- [Creazione password non inviata a utente, FTE incompleto, pagina 13](#)
- [I messaggi e-mail non vengono ricevuti da amministratori e utenti, pagina 13](#)

Creazione password non inviata a utente, FTE incompleto

Problema Un utente non ha ricevuto un messaggio e-mail per la creazione della password dal primo amministratore dopo aver completato la procedura guidata iniziale.

Possibile causa Sono state inserite informazioni sul server e-mail non corrette.

- 1 **Soluzione** Andare all'ultima pagina di FTE e selezionare il collegamento **Invia nuovamente e-mail**.
- 2 **Soluzione** Andare a FTE e visualizzare (utilizzando i pulsanti avanti e indietro) la pagina di configurazione del server e-mail per accertarsi che sia corretto. Quindi, tornare (utilizzando il pulsante avanti) all'ultima pagina in FTE e selezionare il collegamento **Invia nuovamente e-mail**.

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

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

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

Possibile causa Il server SMTP potrebbe non essere disponibile.

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

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

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



CAPITOLO

5

Installazione e distribuzione

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

- [Uso di proxy di inoltro nel sistema, pagina 15](#)
- [Uso di proxy inversi nel sistema, pagina 16](#)
- [Errore distribuzione automatica per error.deploy_summary.353, pagina 16](#)
- [Pagina di download degli utenti finali non disponibile dopo il completamento di un aggiornamento, pagina 17](#)
- [Impossibile installare Cisco WebEx Meetings Server a causa di una versione del prodotto non supportata, pagina 17](#)

Uso di proxy di inoltro nel sistema

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

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

Considerazioni sulle prestazioni

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

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

- La latenza totale deve essere controllata se esistono più proxy di inoltro tra le macchine virtuali e il client.

Funzionalità

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

Proxy supportati

- HTTP
- SOCKS v4



Nota

SOCKS v5 non è supportato

Uso di proxy inversi nel sistema

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

Errore distribuzione automatica per error.deploy_summary.353

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

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

Possibile causa Il file OVA precedentemente scaricato è danneggiato.

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

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

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

Possibile causa Le risorse statiche vengono memorizzate nella cache per migliorare le prestazioni delle pagine Web. Tuttavia, gli utenti finali potrebbero utilizzare un browser Web con una versione precedente. I file Javascript potrebbero essere memorizzati nella cache in cui i file Javascript vengono caricati dalla macchina locale anziché dal server.

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

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

Problema Impossibile installare Cisco WebEx Meetings Server sulla macchina virtuale.

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

Soluzione Accertarsi di utilizzare VMware ESXi 5.0. La versione 4.x non è supportata.

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



Licenze

- [Visualizzazione del messaggio di avviso per prova gratuita, pagina 19](#)
- [Superamento del numero di licenze, pagina 19](#)
- [Pulsante Gestisci licenze disabilitato, pagina 19](#)
- [Messaggio di avviso per licenza scaduta, pagina 20](#)
- [Impossibile aprire pagina delle licenze, pagina 20](#)
- [Informazioni errate nella pagina della licenza utente, pagina 20](#)

Visualizzazione del messaggio di avviso per prova gratuita

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

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

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

Superamento del numero di licenze

Problema Viene visualizzato un messaggio che indica il superamento del numero di licenze.

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

Soluzione Installare un numero di licenze pari al numero di licenze utilizzate o utilizzarne un numero inferiore.

Pulsante Gestisci licenze disabilitato

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

Possibile causa Il server ELM o Tomcat è inattivo.

Soluzione Avviare ELM o Tomcat manualmente.

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

Soluzione Determinare perché il sito di amministrazione è in esecuzione su una macchina virtuale secondaria. Risolvere il problema sul sito principale e ripristinarlo il prima possibile.

Messaggio di avviso per licenza scaduta

Problema Si riceve un messaggio di avviso per licenza scaduta.

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

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

Impossibile aprire pagina delle licenze

Problema Non si riesce ad aprire la pagina delle licenze. Aprire la pagina accedendo al sito di amministrazione, selezionando **Sistema** e quindi Visualizza altro nella sezione Licenze. Questo problema spesso si verifica subito dopo la distribuzione del sistema.

Possibile causa Cisco WebEx Meetings Server non è ancora registrato con Enterprise License Manager (ELM) o è in corso un lavoro sulle licenze.

Soluzione Attendere qualche minuto e accedere nuovamente al sito di amministrazione.

Informazioni errate nella pagina della licenza utente

Problema La pagina della licenza utente contiene informazioni errate.

Possibile causa Il sistema non è registrato con ELM.

Soluzione Registrare il prodotto con ELM. Per ulteriori informazioni, fare riferimento alla sezione "Gestione licenze" nella Guida in linea e nella *Guida per l'amministrazione*.

Possibile causa Il sistema ha perso la connessione con il server ELM.

Soluzione Accertarsi che i server ELM e Tomcat funzionino regolarmente.



Modalità di manutenzione

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

- [Il messaggio "Riavvio in corso" non scompare dopo aver disattivato la modalità di manutenzione, pagina 21](#)
- [Richiesta di attivazione/disattivazione modalità di manutenzione rifiutata, pagina 21](#)

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

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

Possibile causa Incerta. Questo è un problema noto.

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

Richiesta di attivazione/disattivazione modalità di manutenzione rifiutata

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

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

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

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

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



Registrazioni

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

- [Impossibile avviare o partecipare a riunioni oppure visualizzare registrazioni a causa di una versione Java non supportata, pagina 23](#)
- [Registrazioni delle riunioni mancanti nelle pagine delle registrazioni dell'ospite, pagina 24](#)
- [Errore di connessione server generato dal pulsante Registra, pagina 24](#)
- [Impossibile aggiungere un server di storage, pagina 24](#)
- [Registrazione della riunione non visualizzata per l'ospite, pagina 24](#)
- [Il pulsante Registra è visualizzato in grigio, pagina 25](#)
- [Errore generato da pannello di registrazione, pagina 25](#)
- [Registrazioni non visualizzate nella pagina Registrazioni, pagina 25](#)

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

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

Possibile causa Gli utenti stanno utilizzando versioni Java non supportate.

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

Registrazioni delle riunioni mancanti nelle pagine delle registrazioni dell'ospite

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

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

Soluzione Questo è un problema noto.

Errore di connessione server generato dal pulsante Registra

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

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

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

Impossibile aggiungere un server di storage

Problema Impossibile aggiungere un server di storage.

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

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

Registrazione della riunione non visualizzata per l'ospite

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

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

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

Il pulsante Registra è visualizzato in grigio

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Errore generato da pannello di registrazione

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

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

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

Registrazioni non visualizzate nella pagina Registrazioni

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

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

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



CAPITOLO 9

Server

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

- [SMTP restituisce un errore se l'indirizzo e-mail dell'amministratore include un carattere di sottolineatura, pagina 27](#)
- [Problemi di connessione al server esterno, pagina 27](#)
- [Ora fornita da NTP non sincronizzata su macchine virtuali, pagina 28](#)

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

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

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

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

Problemi di connessione al server esterno

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

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

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

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

Ora fornita da NTP non sincronizzata su macchine virtuali

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

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

- 1 **Soluzione** Attendere per controllare se il messaggio viene rimosso una volta sincronizzati gli orari.
- 2 **Soluzione** Verificare che tutte le macchine virtuali utilizzino lo stesso host NTP. Consultare la documentazione vSphere.



Problemi di accesso e relativi alle riunioni

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

- [Problemi di compatibilità del browser, pagina 30](#)
- [Chiamata interrotta su sistema TLS ad alta disponibilità, pagina 30](#)
- [Problemi di chiamata in ingresso, pagina 30](#)
- [Impossibile connettersi al sito WebEx o al sito di amministrazione, pagina 31](#)
- [Impossibile avviare o partecipare a riunioni oppure visualizzare registrazioni a causa di una versione Java non supportata, pagina 31](#)
- [Riunione con opzione Partecipa prima di ospitare abilitata non presente nella pagina delle riunioni, pagina 31](#)
- [Ricezione di e-mail per problemi di riunione, pagina 31](#)
- [I partecipanti alla riunione non riescono a eseguire chiamate in uscita con i propri telefoni, pagina 32](#)
- [Stato della riunione errato, pagina 32](#)
- [Dati su tendenze delle riunioni in ritardo di un'ora nei grafici di un giorno o una settimana, pagina 32](#)
- [I partecipanti alle riunioni non riescono a connettersi a telefoni esterni, pagina 33](#)
- [Gli utenti non sono in grado di ospitare o partecipare alle riunioni, pagina 33](#)
- [Impossibile avviare una riunione, pagina 33](#)
- [Chiamate utente disconnesse dopo failover, pagina 33](#)
- [L'utente non riesce ad accedere al prodotto, pagina 34](#)
- [Utente disconnesso dalla conferenza audio, pagina 34](#)
- [Dati non registrati nella tabella WBX*INPROGRESSMEETING al termine della riunione a un'ora specifica, pagina 34](#)
- [Errore di avvio di Cisco WebEx Meetings a causa di problemi Java, pagina 35](#)

Problemi di compatibilità del browser

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

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

Soluzione Se si utilizza Internet Explorer 8 per Windows XP con Service Pack 3, il messaggio di incompatibilità è falso ed è possibile ignorarlo. È possibile impedire al sistema di inviare questo messaggio modificando le impostazioni di compatibilità. In Internet Explorer 8, selezionare **Strumenti > Impostazioni Visualizzazione Compatibilità**. Rimuovere il nome di dominio di Cisco WebEx Meetings Server dall'elenco di siti Web aggiunti alla visualizzazione della compatibilità, se presente.

Chiamata interrotta su sistema TLS ad alta disponibilità

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

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

Soluzione I partecipanti devono accedere di nuovo manualmente alla riunione.

Problemi di chiamata in ingresso

- **Problema** Gli utenti sentono un segnale di occupato prima o dopo la composizione del numero completo.
- **Problema** Viene riprodotto il messaggio che indica un errore di completamento della composizione della chiamata.
- **Problema** Durante la richiamata, la chiamata di un utente termina dopo aver premuto **1** per unirsi alla riunione.
- **Problema** Durante la richiamata, la chiamata di un utente termina dopo aver inserito l'ID riunione seguito da **#1**.

Possibile causa È necessario riconfigurare i server CUCM.

Soluzione Riconfigurare le impostazioni CUCM come segue: utilizzare la partizione "<NONE>" e "<NONE>" CSS (Calling Search Space, Spazio di ricerca chiamata) per tutte le entità correlate a Cisco WebEx Meetings Server in CUCM (ad esempio, percorsi di inoltro, percorsi di inoltro SIP, SIP Trunk, ecc.).

Soluzione Utilizzare una partizione e un CSS specificatamente assegnato per tutte le entità correlate a Cisco WebEx Meetings Server. Per ulteriori informazioni, fare riferimento alla guida del sistema per la versione CUCM.

Impossibile connettersi al sito WebEx o al sito di amministrazione

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

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

Soluzione Disabilitare la modalità FIPS.

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

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

Possibile causa Gli utenti stanno utilizzando versioni Java non supportate.

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

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

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

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

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

Ricezione di e-mail per problemi di riunione

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

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

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

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

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

Possibile causa Le impostazioni CUCM sono configurate in modo errato.

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

Stato della riunione errato

Problema Un partecipante si è unito a una riunione ma il pulsante Avvia non è ancora visualizzato nella pagina **Riunioni**.

Soluzione Questo è un problema noto. Lo stato errato nella pagina **Riunioni** non ha effetto sulla possibilità di partecipare alla riunione.

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

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

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

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

I partecipanti alle riunioni non riescono a connettersi a telefoni esterni

Problema I partecipanti alle riunioni non riescono a eseguire chiamate in uscita ai propri telefoni. Viene visualizzato l'errore "connessione non riuscita".

Possibile causa Controllare le impostazioni CUCM nelle impostazioni audio (accedere al sito di amministrazione e selezionare **Impostazioni** > **Audio** e selezionare il collegamento **Modifica** sotto le impostazioni CUCM), per verificare che le impostazioni dell'indirizzo IP, di trasporto e delle porte siano corrette.

Soluzione Accertarsi che il numero di porta e il tipo di trasporto corrispondano alle impostazioni sui server CUCM.

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

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

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

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

Impossibile avviare una riunione

Problema Impossibile avviare una riunione.

Possibile causa I numeri di porta non sono configurati correttamente.

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

Chiamate utente disconnesse dopo failover

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

Possibile causa Sul sistema è abilitata la funzionalità TAS e viene utilizzato un telefono KPML IP. La funzionalità TAS tenta di inviare un messaggio di sottoscrizione SIP a Cisco Unified Communications Manager (CUCM). Il messaggio di sottoscrizione non supera la convalida CUCM a causa della modifica dell'indirizzo IP TAS.

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

L'utente non riesce ad accedere al prodotto

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

Possibile causa In ambienti Windows 7 a 32 bit e IE 8, la sicurezza locale è impostata su questa opzione

Possibile causa L'uso di algoritmi FIPS compatibili per crittografia, hash e firma è abilitato.

Possibile causa Percorso dell'opzione: gpedit.msc | Configurazione computer | Impostazioni di Windows | Impostazioni di sicurezza | Criterio locale | Opzioni di sicurezza

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

Utente disconnesso dalla conferenza audio

Problema Un utente è stato disconnesso da una conferenza audio.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



CAPITOLO 11

Single Sign-On

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

- [Errore SSO dopo il completamento di un ripristino di emergenza, pagina 37](#)
- [Errore protocollo SSO, pagina 37](#)
- [Reindirizzamento SSO non riuscito, pagina 38](#)
- [Problemi di reindirizzamento SSO, pagina 40](#)

Errore SSO dopo il completamento di un ripristino di emergenza

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

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

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

Errore protocollo SSO

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

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

Possibile causa La funzionalità SSO non è abilitata.

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

Possibile causa Il parametro NameID del sistema SAML non è impostato su e-mail.

Soluzione Se non si riesce a determinare la causa dell'errore di protocollo SSO, generare un log e contattare il Centro assistenza tecnico Cisco (TAC) per ulteriore assistenza. Se si ritiene che la causa sia una delle precedenti, è possibile effettuare le seguenti operazioni per risolvere il problema:

- **Soluzione** Accertarsi che gli attributi IdP richiesti siano configurati.
- **Soluzione** Accertarsi che i seguenti attributi IdP siano impostati sull'indirizzo e-mail dell'utente: uid, SAML_SUBJECT.

Reindirizzamento SSO non riuscito

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

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

- **Possibile causa** Errore di protocollo SSO. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza. Per ulteriori informazioni, vedere [Errore protocollo SSO, a pagina 37](#).
- **Possibile causa** Nessun account utente trovato nel sistema. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Nessun certificato X.509 trovato nel sistema. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Certificato X.509 scaduto. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Account utente bloccato. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Account utente scaduto. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Account utente disattivato. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Asserzione SAML scaduta. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Messaggio di risposta non valido. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Creazione automatica account non riuscita. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione automatica account o aggiornamento automatico account non riuscito, a pagina 49](#).
- **Possibile causa** Aggiornamento automatico account non riuscito. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione automatica account o aggiornamento automatico account non riuscito, a pagina 49](#).

- **Possibile causa** Errore di protocollo SSO. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Nessun nome utente trovato nell'asserzione SAML. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Nessun account utente trovato nel sistema. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Nessun certificato X.509 trovato nel sistema. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** È supportata solo la richiesta POST. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Dati SAML SSO POST non corretti. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Il sito non è autorizzato a usare SSO. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Certificato X.509 errato per la convalida dell'asserzione SAML. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza. Per ulteriori informazioni, vedere [Certificato X.509 non corretto per la convalida dell'asserzione SAML](#), a pagina 4.
- **Possibile causa** Errore di caricamento configurazione. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Il valore di NameQualifier non corrisponde all'URL del sito. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Impossibile raggiungere la parte dell'asserzione. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Impossibile risolvere l'elemento SAML. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Asserzione SAML non valida. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Il destinatario non corrisponde a webex.com. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Certificato X.509 scaduto. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Account utente bloccato. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Account utente scaduto. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Account utente disattivato. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Asserzione SAML scaduta. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Asserzione SAML non firmata. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Ruolo utente non autorizzato all'accesso. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** RequestedSecurityToken non valido. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Firma digitale non valida. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.

- **Possibile causa** Autorità emittente non attendibile. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Formato identificatore nome non corretto. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Impossibile generare AuthnRequest. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Impossibile generare la richiesta di disconnessione. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** InResponseTo non corrisponde all'ID richiesta. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Messaggio di risposta non valido. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Messaggio di richiesta non valido. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Creazione automatica account non riuscita. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Aggiornamento automatico account non riuscito. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Aggiornamento del privilegio utente non riuscito oppure l'utente non è autorizzato ad aggiornare il privilegio utente. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.

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

Problemi di reindirizzamento SSO

Problemi di reindirizzamento SSO possono verificarsi a causa di problemi di configurazione con l'API URL SSO o le impostazioni IdP. I seguenti argomenti trattano possibili messaggi di errore di reindirizzamento SSO, i problemi che possono causare tali errori e come risolverli.



Uso della modalità singolo utente per la risoluzione dei problemi

Questa sezione contiene argomenti per la risoluzione di problemi relativi all'uso della modalità singolo utente.

- [Accesso alla modalità singolo utente per il sistema, pagina 41](#)

Accesso alla modalità singolo utente per il sistema



Avvertenza

Completare questa procedura solo quando richiesto dal Centro assistenza tecnico Cisco (TAC) per la risoluzione di problemi. Non completare questa procedura senza il supporto del Centro assistenza tecnico Cisco (TAC).

Riepilogo operazioni

1. Accedere al client vSphere e selezionare VMware vCenter.
2. Selezionare la macchina virtuale di amministrazione per il sistema.
3. Aprire la finestra della console della macchina virtuale.
4. Accendere la macchina virtuale di amministrazione.
5. Una volta avviata la macchina virtuale e visualizzata la schermata iniziale, premere i tasti **Ctrl + Alt + Backspace** per visualizzare il prompt della riga di comando.
6. Selezionare il pulsante **Riavvia Guest**.
7. Selezionare **Si** per confermare il riavvio. Fare clic rapidamente con il mouse nella finestra della console (area nera) per attivare la console della macchina virtuale. Premere rapidamente "qualsiasi tasto" e continuare a premerlo una volta ogni secondo, per passare al menu di avvio GNU GRUB. Dopo uno o due minuti, viene visualizzato il seguente messaggio: Avvio di CentOS (<string_numbers_letters>) entro <number> secondi...
8. Premere un tasto una volta per interrompere il processo di avvio e visualizzare il menu di avvio GNU GRUB.
9. Premere **e** per modificare i comandi prima di avviare la macchina virtuale.
10. Premere il tasto freccia in basso per selezionare la riga "kernel" e premere **e** per modificare questa riga.
11. Inserire **single**.
12. Premere il tasto Invio per salvare le modifiche e tornare al menu precedente.
13. Premere **b** per eseguire l'avvio in modalità singolo utente.
14. Una volta avviata la macchina virtuale e visualizzata la schermata iniziale, premere i tasti **Ctrl + Alt + Backspace** per visualizzare il prompt della riga di comando.

Riepilogo operazioni

Passaggio 1 Accedere al client vSphere e selezionare VMware vCenter.

Passaggio 2 Selezionare la macchina virtuale di amministrazione per il sistema.

Passaggio 3 Aprire la finestra della console della macchina virtuale.

Passaggio 4 Accendere la macchina virtuale di amministrazione.

Passaggio 5 Una volta avviata la macchina virtuale e visualizzata la schermata iniziale, premere i tasti **Ctrl + Alt + Backspace** per visualizzare il prompt della riga di comando.

Passaggio 6 Selezionare il pulsante **Riavvia Guest**.

Passaggio 7 Selezionare **Si** per confermare il riavvio. Fare clic rapidamente con il mouse nella finestra della console (area nera) per attivare la console della macchina virtuale. Premere rapidamente "qualsiasi tasto" e continuare a premerlo una volta ogni secondo, per passare al menu di avvio GNU GRUB. Dopo uno o due minuti, viene visualizzato il seguente messaggio: Avvio di CentOS (<string_numbers_letters>) entro <number> secondi...

Passaggio 8 Premere un tasto una volta per interrompere il processo di avvio e visualizzare il menu di avvio GNU GRUB.

Passaggio 9 Premere **e** per modificare i comandi prima di avviare la macchina virtuale.

Passaggio 10 Premere il tasto freccia in basso per selezionare la riga "kernel" e premere **e** per modificare questa riga.

Passaggio 11 Inserire **single**.

Questa parola viene aggiunta automaticamente alla fine della riga del kernel.

Passaggio 12 Premere il tasto Invio per salvare le modifiche e tornare al menu precedente.

Passaggio 13 Premere **b** per eseguire l'avvio in modalità singolo utente.

Passaggio 14 Una volta avviata la macchina virtuale e visualizzata la schermata iniziale, premere i tasti **Ctrl + Alt + Backspace** per visualizzare il prompt della riga di comando.

Non verrà visualizzato il solito testo in questa schermata iniziale.

La finestra della riga di comando viene visualizzata con il prompt per il singolo utente `sh-3.2#`.

Operazioni successive

Il Centro assistenza tecnico Cisco (TAC) fornirà le credenziali e ulteriori istruzioni. Una volta completate le attività, inserire **reboot** o selezionare il pulsante **Riavvia Guest** nella finestra della console della macchina virtuale.



CAPITOLO 13

Problemi di potenziamento, aggiornamento ed espansione

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

- [Impossibile connettersi all'immagine ISO nell'unità CD/DVD, pagina 45](#)
- [Errore di aggiornamento, pagina 45](#)
- [Processo di aggiornamento sistema bloccato, pagina 46](#)
- [Pulsante Aggiorna visualizzato in grigio, pagina 46](#)
- [Errore di aggiornamento o espansione, pagina 46](#)

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

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

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

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

Errore di aggiornamento

Problema L'aggiornamento non viene eseguito correttamente.

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

- **Soluzione** Raccogliere i registri: /opt/log/upgrade/*, /opt/log/webadmin/* e così via.

- **Soluzione** Ripristinare tutte le macchine virtuali a una versione precedente o utilizzare il backup eseguito prima dell'aggiornamento e riprovare.

Processo di aggiornamento sistema bloccato

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

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

Pulsante Aggiorna visualizzato in grigio

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

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

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

Errore di aggiornamento o espansione

Problema Aggiornamento o espansione non riuscita.

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

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



CAPITOLO 14

Gestione utenti

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

- [Creazione automatica account o aggiornamento automatico account non riuscito, pagina 49](#)
- [Nessun account utente trovato nel sistema, pagina 52](#)

Creazione automatica account o aggiornamento automatico account non riuscito

Problema Viene visualizzato uno dei seguenti messaggi di errore:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Nota****Soluzione**

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

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

Riferimento SSO URL API

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

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

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

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

Nessun account utente trovato nel sistema

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

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

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



Problemi relativi alle macchine virtuali

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

- [Arresto anomalo della macchina virtuale, pagina 53](#)

Arresto anomalo della macchina virtuale

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

Possibile causa

Soluzione Provare a effettuare le seguenti operazioni:

- **Soluzione** Riavviare la macchina virtuale da VMware vCenter.
- **Soluzione** Se è stata acquisita un'istantanea delle macchine virtuali, provare a ripristinare un'istantanea.



Nota **Soluzione** Le istantanee possono non contenere tutte le informazioni di configurazione e potrebbe essere necessario eseguire alcune operazioni di configurazione per ripristinare tutte le funzioni sul sistema.

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

