



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

初版：2012 年 10 月 21 日

最終更新：2012 年 10 月 21 日

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.



目次

アラームおよびログ 1

ログキャプチャサイズの問題 1

証明書 3

証明書チェーンのエラー 3

「証明書がまだ有効ではありません」エラー 4

期限切れの証明書エラー 4

SAML アサーションを検証するための X.509 の認証が無効 4

無効な証明書エラー 5

無効なドメインエラー - ワイルドカード証明書 5

無効なドメインエラー - SAN 証明書 5

キー復号化エラー 6

キーサイズエラー 6

アップグレード後の自己署名証明書 6

CSR の拡張子が欠落しているため TLS を確立できない 7

信頼性のない接続 7

アプリケーションのダウンロード 9

Firefox と Chrome ブラウザでは利用できない生産性ツールのダウンロードと自動サイン
イン 9

生産性向上ツールを使用して SSO サイトへのサインインが失敗する 10

Java に問題があるため Cisco WebEx Meetings が起動に失敗する 10

アプリケーションのインストール中にエラー 1316 を受け取った 11

メール 13

ユーザーに送信されないパスワードを作成する。FTE が完全ではない 13

メールが管理者とユーザーによって受信されない 13

インストールと導入 15

使用中のシステムでのフォワードプロキシの使用 15

システム内のリバースプロキシの使用 16

- 自動導入は `error.deploy_summary.353` で失敗する 17
- エンドユーザーのダウンロードページが更新の完了後に壊れている 17
- 製品バージョンがサポートされていないため Cisco WebEx Meetings Server をインストールできない 17

ライセンス数 19

- 無料トライアル警告メッセージが表示される 19
- ライセンスが過剰使用の状態にある 19
- ライセンスの管理ボタンが無効になっている 20
- 期限切れライセンス警告メッセージ 20
- ライセンスページを開くことができない 20
- ユーザーライセンスページに誤った情報が表示される 20

メンテナンスモード 23

- メンテナンスモードをオフにした後、「再起動」メッセージが消えない 23
- メンテナンスモードをオンまたはオフの要求が拒否された 23

録画 25

- Java のバージョンがサポートされていないため、ミーティングを開始あるいは参加できない、録画を参照できない 25
- 主催者録画ページで、ミーティング録画がない 26
- [記録] ボタンがサーバー接続エラーを生成する 26
- ストレージサーバーを追加できない 26
- ミーティングの録画はホストには表示されない 27
- [記録] ボタンはグレー表示されている 27
- 録画パネルがエラーを生成する 28
- 録画が録画ページには表示されない 28

サーバー 29

- 管理者のメールにアンダースコア文字が使用されると、SMTP の送信は失敗する 29
- 外部サーバー接続の問題 29
- 仮想マシンの同期の NTP-プロビジョニングがタイムアウト 30

サインインとミーティングの問題 31

- ブラウザ互換性問題 32
- TLS の高可用性システムでコールがドロップした 32
- コールインの問題 32

WebEx サイトまたは管理サイトに接続できない	33
Java のバージョンがサポートされていないため、ミーティングを開始あるいは参加できない、録画を参照できない	33
ミーティングページにミーティング主催者が表示される前に参加	33
ミーティングに問題があることを通知する メールを受け取った	34
ミーティングの参加者は自分の携帯電話にダイヤルアウトすることができない	34
ミーティングのステータスが正しくない	34
ミーティングトレンドデータは、1 日や 1 週間のチャートで 1 時間後に表示される	35
ミーティング参加者は、社外の電話に接続することはできない	35
ユーザーは、ミーティングを主催またはこれに出席することはできない	35
ミーティングを開始できない	36
フェールオーバー後にユーザーとの通話を遮断	36
ユーザーが製品にアクセスできない	36
ユーザーは音声会議から遮断されている	37
ミーティングは、特定の時刻に終了時 WBX * INPROGRESSMEETING 表はデータを記録しない	37
Java に問題があるため Cisco WebEx Meetings が起動に失敗する	37
シングルサインオン	39
SSO が災害復旧操作の完了後に失敗	39
SSO プロトコルエラー	40
SSO のリダイレクトに失敗した	40
SSO リダイレクトの問題	43
トラブルシューティングのためのシングルユーザーモードを使用	45
お使いのシステムでのシングルユーザーモードへのアクセス	45
アップデート、アップグレード、および拡張性の問題	49
CD/DVD ドライブの ISO イメージに接続できない	49
更新の失敗	50
アップデートシステムプロセスがスタックしている	50
[アップグレード] ボタンがグレイアウト	50
アップグレードまたは拡張の失敗	51
ユーザー管理	53
自動アカウントの作成または自動アカウントの更新に失敗した	53

SSO の URL API リファレンス 55

システム内にユーザーアカウントが見つからない 56

仮想マシンの問題 57

仮想マシンがクラッシュする 57



第 1 章

アラームおよびログ

このセクションでは、アラームとログに関するトラブルシューティングのトピックが含まれています。

- [ログキャプチャサイズの問題, 1 ページ](#)

ログキャプチャサイズの問題

問題 ログキャプチャサイズが大きくなりすぎる可能性があります。

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

解決法 トラブルシューティングしようとしているアクティビティのみを選択することにより、ログキャプチャサイズを最小化できます。問題が発生した時ログキャプチャを実行することでログキャプチャサービスを最小化できます。ログキャプチャサービスはアーカイブに移動してログを取得する必要がなくなります。



第 2 章

証明書

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

- [証明書チェーンのエラー, 3 ページ](#)
- [「証明書がまだ有効ではありません」エラー, 4 ページ](#)
- [期限切れの証明書エラー, 4 ページ](#)
- [SAML アサーションを検証するための X.509 の認証が無効, 4 ページ](#)
- [無効な証明書エラー, 5 ページ](#)
- [無効なドメインエラー - ワイルドカード証明書, 5 ページ](#)
- [無効なドメインエラー - SAN 証明書, 5 ページ](#)
- [キー復号化エラー, 6 ページ](#)
- [キーサイズエラー, 6 ページ](#)
- [アップグレード後の自己署名証明書, 6 ページ](#)
- [CSR の拡張子が欠落しているため TLS を確立できない, 7 ページ](#)
- [信頼性のない接続, 7 ページ](#)

証明書チェーンのエラー

問題 証明書チェーンのエラーが発生しました。

- **考えられる原因** 1つ以上の証明書がチェーンの途中で欠落しています。
- **考えられる原因** 証明書の順序がファイル内で間違っています。
- **解決法** 別のファイルに個々の証明書をコピーします。

- **解決法** チェーンが完全であることを確認するために、各証明書の件名と発行者を調べるために、お好みの証明書ビューア（OpenSSL、Keychain）を使用します。
- **解決法** 正しくファイルを並べ替えたり、不足している証明書を追加して、もう一度試してください。

「証明書がまだ有効ではありません」エラー

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

考えられる原因 証明書の有効期間がまだ始まっていません。

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

期限切れの証明書エラー

問題 期限切れの証明書エラーが表示されます。

考えられる原因 証明書の有効期間は終了しました。

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

SAML アサーションを検証するための X.509 の認証が無効

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

考えられる原因 使用中の証明書または IdP が有効ではありません。

解決法 必要に応じて証明書または IdP を検証します。

無効な証明書エラー

問題 無効な証明書エラーが表示されます。

考えられる原因 証明書ファイルの形式が正しくありません。

- **解決法** PEM ファイルをアップロードする場合は、-----BEGIN CERTIFICATE----- の前または -----END CERTIFICATE----- の後にはテキストや空白行が入らないようにしてください。
- **解決法** 証明書がサポートされる形式であることを確認してください。
- **解決法** 新しい CSR を生成して、それを有効な証明書を取得するために使用します。

無効なドメインエラー - ワイルドカード証明書

問題 無効なドメインエラーメッセージが表示されます。

考えられる原因 ユーザーがワイルドカード証明書をアップロードしました。CN のドメインは、サイトの URL のドメインと一致していません。

- **解決法** 正しい証明書を使用していることを確認して、再度アップロードしてください。
- **解決法** 新しい証明書を入手し、それをアップロードします。
- **解決法** ドメインが証明書に存在しているかを確認するために OpenSSL を使用して証明書を確認します。

無効なドメインエラー - SAN 証明書

問題 無効なドメインエラーメッセージが表示されます。

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

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

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

キー復号化エラー

問題 キー復号エラーが表示されます。

- **考えられる原因** キーは暗号化され、パスワードが指定されていません。
- **考えられる原因** キーは暗号化されており、間違ったパスワードが指定されました。
- **考えられる原因** キーの形式が正しくありません。
- **解決法** 正しいパスワードを入力していることを確認してください。
- **解決法** OpenSSL を使ってキーを読んでみてください。

キーサイズエラー

問題 キーサイズエラーメッセージが表示されます。

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

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

アップグレード後の自己署名証明書

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

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

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

CSR の拡張子が欠落しているため TLS を確立できない

問題 TLS は接続できません。スニффイングパケットをチェックする際、CUCM と Orion TLS のハンドシェイク時に CUCM が Cisco WebEx Meetings Server にサポートされない証明書を送信したことが表示されます。

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

解決法 証明書の申請は、CSR のこの拡張機能が含まれています。サードパーティの証明書は、次の拡張機能を持つ必要があります。

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

信頼性のない接続

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

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

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

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

- **解決法** 証明書の発行者がクライアントのトラストストアにあることを確認します。プライベートまたは内部証明機関を使用する場合は特に、すべてのクライアントにそのルート証明書を配布するための責任があるか、各クライアントは手動で追加することができます。
- **解決法** Cisco WebEx Meetings Server に中間証明書をアップロードします。証明書の発行者はよく知られていない中規模の証明機関であっても、時には、その発行者、ルート証明機関は、よく知られている場合があります。すべてのクライアントに中間証明書を配布したり、エンドエンティティ証明書と一緒に Cisco WebEx のミーティングサーバーにアップロードすることができます。



第 3 章

アプリケーションのダウンロード

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

- [Firefox と Chrome ブラウザでは利用できない生産性ツールのダウンロードと自動サインイン, 9 ページ](#)
- [生産性向上ツールを使用して SSO サイトへのサインインが失敗する, 10 ページ](#)
- [Java に問題があるため Cisco WebEx Meetings が起動に失敗する, 10 ページ](#)
- [アプリケーションのインストール中にエラー 1316 を受け取った, 11 ページ](#)

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

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

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

- 1 解決法 ユーザーはダウンロードページから WebEx 生産性向上ツールのダウンロードを開始すると、WebEx Assistant に手動でサインインする方法についてユーザーに与えられた明確な指示があります。
- 2 解決法 上記がユーザーの問題である場合は、エンドユーザーのデスクトップにサイレントインストーラをプッシュすることをお勧めします。WebEx サイトの URL のサイレントインストールの一部としてインストールスイッチのいずれかを事前に取り込むことができます。詳しくは、*Cisco WebEx Meetings Server Deployment Guide* を参照してください。

生産性向上ツールを使用して SSO サイトへのサインインが失敗する

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

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

解決法 レジストリに以下を追加し、生産性ツールを使用してもう一度サインインを試みてください。
 HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Internet
 Explorer\Main\FeatureControl\FEATURE_SCRIPTURL_MITIGATION | "ptoneclk.exe"=dword:00000001
 | "outlook.exe"=dword:00000001 | ptWbxONI.exe"=dword:00000001 | ptUpdate.exe"=dword:00000001 |
 PTIM.exe"=dword:00000001 | ptSrv.exe"=dword:00000001

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

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

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

考えられる原因 ユーザーが、Java の古いバージョンを使用しています。

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

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

アプリケーションのインストール中にエラー 1316 を受け取った

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

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

解決法 問題を修正するには、次のいずれかの操作を試みてください。

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

■ アプリケーションのインストール中にエラー 1316 を受け取った



第 4 章

メール

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

- ユーザーに送信されないパスワードを作成する。FTE が完全ではない, 13 ページ
- メールが管理者とユーザーによって受信されない, 13 ページ

ユーザーに送信されないパスワードを作成する。FTE が完全ではない

問題 ユーザーが初めて経験したウィザードが完了した後、最初の管理者からパスワード作成のメールを受信していません。

考えられる原因 間違ったメールサーバーの情報が入力されました。

- 1 **解決法** FTE の最後のページに移動して、**メールを再送**のリンクを選択します。
- 2 **解決法** FTE に戻って、（戻ると進むボタンを使用して）メールサーバーの設定ページに移動して、それが正しいかどうか確認します。その後、FTE に戻って（前進ボタンを使用して）最後のページに移動して、**メールを再送**のリンクを選択します。

メールが管理者とユーザーによって受信されない

問題 メールは、管理者やユーザーによって受信されていません。

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

考えられる原因 SMTP サーバーがダウンしている可能性があります。

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

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

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



第 5 章

インストールと導入

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

- [使用中のシステムでのフォワードプロキシの使用, 15 ページ](#)
- [システム内のリバースプロキシの使用, 16 ページ](#)
- [自動導入は `error.deploy\_summary.353` で失敗する, 17 ページ](#)
- [エンドユーザーのダウンロードページが更新の完了後に壊れている, 17 ページ](#)
- [製品バージョンがサポートされていないため Cisco WebEx Meetings Server をインストールできない, 17 ページ](#)

使用中のシステムでのフォワードプロキシの使用

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

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

パフォーマンスの考慮事項

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

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

機能性

- フォワードプロキシでキャッシングメカニズム（クッキーキャッシングなど）が使用されている場合、システムの機能性が壊れる可能性があります。これはフォワードプロキシのパフォーマンスに影響を与える恐れがありますが、このような状況で、キャッシュを無効にするようにお勧めします。
- ユーザーレベルの認証は、フォワードプロキシでオフにする必要があります。
- フォワードプロキシと Cisco WebEx Meetings Server システムとの間の接続がシステムのインターネットリバースプロキシ（「内部」ユーザー用）をバイパスする場合、フォワードプロキシではシステムがシステムの仮想マシン（それぞれが独自の https URL を持つ）間の https 接続をリダイレクトできるようにしておく必要があります。このリダイレクトは、Cisco WebEx Meetings Server インターネットリバースプロキシがプロキシと内部仮想マシンの間に配置されている場合、フォワードプロキシからは参照できません。

サポートされるプロキシ

- HTTP
- SOCKS v4



（注） SOCKS v5 はサポートされません。

システム内のリバースプロキシの使用

この製品で提供されているインターネットリバースプロキシのみを、このシステムで 사용할ことができます。他のベンダーによって提供されたインターネットリバースプロキシまたは Web ロードバランサーは、サポートされていません。この製品で提供されているインターネットリバースプロキシは、インターネットからミーティングに参加する外部ユーザーからのリアルタイムの Web、オーディオ、およびデータ共有トラフィックを取り扱うように最適化されています。

自動導入は `error.deploy_summary.353` で失敗する

問題 ユーザーは、自動実装時に次のエラーを受け取ります。

エラー: `error.deploy_summary.353` =仮想マシンを実装するために使用するイメージが壊れている可能性があります。OVA ファイルの新しいコピーを取得して、もう一度すべての仮想マシンを導入してください。

考えられる原因 以前ダウンロードした OVA が破損しています。

- **解決法** Cisco からダウンロードした OVA に正しいチェックサムが含まれているかどうかを確認します。
- **解決法** 新しい仮想マシンが導入されているデータストアが使用可能であり、任意のアプリケーションをアクティブに実行していないことを確認してください。
- **解決法** VMware vCenter に目に見えるストレージアラームがないことを確認してください。

エンドユーザーのダウンロードページが更新の完了後に壊れている

問題 エンドユーザーがダウンロードリンクにアクセスすることができません。

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

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

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

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

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

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

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



第 6 章

ライセンス数

- [無料トライアル警告メッセージが表示される, 19 ページ](#)
- [ライセンスが過剰使用の状態にある, 19 ページ](#)
- [ライセンスの管理ボタンが無効になっている, 20 ページ](#)
- [期限切れライセンス警告メッセージ, 20 ページ](#)
- [ライセンスページを開くことができない, 20 ページ](#)
- [ユーザーライセンスページに誤った情報が表示される, 20 ページ](#)

無料トライアル警告メッセージが表示される

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

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

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

ライセンスが過剰使用の状態にある

問題 ライセンスの過剰使用メッセージを受け取ります。

考えられる原因 ライセンスの使用がインストールされているライセンス数を超えています。

解決法 使用する本数分のライセンスをインストールするか、インストールされているライセンス数まで使用を減らします。

ライセンスの管理ボタンが無効になっている

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

考えられる原因 ELMサーバーまたはTomcatサーバーがダウンしています。

解決法 ELM または Tomcat を手動で開始します。

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

解決法 管理サイトがセカンダリ仮想マシンで実行されている原因を判別します。プライマリシステムの問題を解決し、できる限り早急にオンラインに戻してください。

期限切れライセンス警告メッセージ

問題 期限切れライセンス警告メッセージ

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

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

ライセンスページを開くことができない

問題 ライセンスページを開くことができません。管理サイトにサインインし、[システム] を選択し、ライセンスセクションで[詳細]を選択してライセンスページを開いています。この問題はシステムを展開した直後の発生する場合があります。

考えられる原因 Cisco WebEx Meetings Server がまだ Enterprise License Manager (ELM) で登録されていないか、ライセンスジョブが実行中の可能性があります。

解決法 数分待ってから、もう一度管理サイトにサインインしてください。

ユーザーライセンスページに誤った情報が表示される

問題 ユーザーライセンスページに誤った情報が表示されます。

考えられる原因 システムは ELM によって登録されていません。

解決法 ELM を使用して製品を登録してください。詳細については、オンラインヘルプおよび管理ガイドの「ライセンスの管理」を参照してください。

考えられる原因 システムは ELM サーバーとの接続が切断されました。

解決法 ELM および Tomcat サーバーが正常に動作しているか確認してください。

■ ユーザーライセンスページに誤った情報が表示される



第 7 章

メンテナンスモード

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

- ・ [メンテナンスモードをオフにした後、「再起動」メッセージが消えない, 23 ページ](#)
- ・ [メンテナンスモードをオンまたはオフの要求が拒否された, 23 ページ](#)

メンテナンスモードをオフにした後、「再起動」メッセージが消えない

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

考えられる原因 不確定です。これは既知の問題です。

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

メンテナンスモードをオンまたはオフの要求が拒否された

問題 メンテナンスモードをオンまたはオフの要求が拒否されました

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

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

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

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



第 8 章

録画

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

- [Java のバージョンがサポートされていないため、ミーティングを開始あるいは参加できない、録画を参照できない、25 ページ](#)
- [主催者録画ページで、ミーティング録画がない、26 ページ](#)
- [\[記録\] ボタンがサーバー接続エラーを生成する、26 ページ](#)
- [ストレージサーバーを追加できない、26 ページ](#)
- [ミーティングの録画はホストには表示されない、27 ページ](#)
- [\[記録\] ボタンはグレー表示されている、27 ページ](#)
- [録画パネルがエラーを生成する、28 ページ](#)
- [録画が録画ページには表示されない、28 ページ](#)

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

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

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

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

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

主催者録画ページで、ミーティング録画がない

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

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

解決法 これは既知の問題です。

[記録] ボタンがサーバー接続エラーを生成する

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

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

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

ストレージサーバーを追加できない

問題 ストレージサーバーを追加することはできません。

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

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

ミーティングの録画はホストには表示されない

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

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

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

[記録] ボタンはグレー表示されている

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

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

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

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

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

考えられる原因 管理サイトの [アラーム] ページで指定されるように、お使いのストレージサーバーの使用率が限界に達しています。

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

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

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

録画パネルがエラーを生成する

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

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

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

録画が録画ページには表示されない

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

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

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



第 9 章

サーバー

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

- 管理者のメールにアンダースコア文字が使用されると、SMTP の送信は失敗する、29 ページ
- 外部サーバー接続の問題、29 ページ
- 仮想マシンの同期の NTP-プロビジョニングがタイムアウト、30 ページ

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

問題 ユーザーは管理者にメールを送信し、メールが配信不能として返されます。

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

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

外部サーバー接続の問題

問題 管理者とユーザーは、システムからのメールを受信しません。

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

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

- 2 **解決法** システムをメンテナンスモードに切り替えて、管理者のウェブ上の SMTP 情報を修正します。変更内容を保存して、メンテナンスモードからシステムを切り替えてください。システムが再起動が完了すると、ステータスに「UP」と示されているはずです。
- 3 **解決法** SMTP サーバーの問題を修正するか、またはシステムで正常に動作させるために別の SMTP サーバーを指定します。

仮想マシンの同期のNTP-プロビジョニングがタイムアウト

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

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

- 1 **解決法** 回数が同期された後にメッセージがクリアされているかどうかを確認することを待機します。
- 2 **解決法** すべての仮想マシンが同じ NTP ホストを使用していることを確認します。使用中の vSphere ドキュメントを参照してください。



第 10 章

サインインとミーティングの問題

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

- [ブラウザ互換性問題, 32 ページ](#)
- [TLS の高可用性システムでコールがドロップした, 32 ページ](#)
- [コールインの問題, 32 ページ](#)
- [WebEx サイトまたは管理サイトに接続できない, 33 ページ](#)
- [Java のバージョンがサポートされていないため、ミーティングを開始あるいは参加できない、録画を参照できない, 33 ページ](#)
- [ミーティングページにミーティング主催者が表示される前に参加, 33 ページ](#)
- [ミーティングに問題があることを通知する メールを受け取った, 34 ページ](#)
- [ミーティングの参加者は自分の携帯電話にダイヤルアウトすることができない, 34 ページ](#)
- [ミーティングのステータスが正しくない, 34 ページ](#)
- [ミーティングトレンドデータは、1 日や 1 週間のチャートで 1 時間後に表示される, 35 ページ](#)
- [ミーティング参加者は、社外の電話に接続することはできない, 35 ページ](#)
- [ユーザーは、ミーティングを主催またはこれに出席することはできない, 35 ページ](#)
- [ミーティングを開始できない, 36 ページ](#)
- [フェールオーバー後にユーザーとの通話を遮断, 36 ページ](#)
- [ユーザーが製品にアクセスできない, 36 ページ](#)
- [ユーザーは音声会議から遮断されている, 37 ページ](#)
- [ミーティングは、特定の時刻に終了時 WBX * INPROGRESSMEETING 表はデータを記録しない, 37 ページ](#)
- [Java に問題があるため Cisco WebEx Meetings が起動に失敗する, 37 ページ](#)

ブラウザ互換性問題

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

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

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

TLS の高可用性システムでコールがドロップした

問題 TLS（セキュリティ暗号化会議）会議電話に対して設定された大規模な環境がドロップした可能性があります。

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

解決法 参加者は、手動でのミーティングに再度参加しなければなりません。

コールインの問題

- **問題** ユーザーには、番号がすべてダイヤルされる前または後にリオーダートーンが聞こえます。
- **問題** 「ダイヤルされた電話番号に接続できません」というメッセージがアナウンスエータで再生されます。
- **問題** コールバックの際、ユーザーのコールがミーティングに参加するために、1 を押した後に終了します。
- **問題** コールインの際、ユーザーのコールが □ に続いて、ミーティング ID を入力した後に終了します。

考えられる原因 CUCM サーバーを再構成する必要があります。

解決法 次のように CUCM 設定を再構成します。CUCM 内のすべての Cisco WebEx Meetings Server 関連エンティティ（たとえば、ルートパターン、SIP ルートパターン、SIP トランクなど）に対して、「<NONE>」パーティションと「<NONE>」CSS（コール検索スペース）を使用します。

解決法 1つのパーティションと特別にすべての Cisco WebEx Meetings Server 関連エンティティに割り当てた1つの CSS を使用します。詳細については、お使いの CUCM バージョンのシステムガイドを参照してください。

WebEx サイトまたは管理サイトに接続できない

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

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

解決法 FIPS を無効にします。

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

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

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

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

ミーティングページにミーティング主催者が表示される前に参加

問題 ミーティングで「主催者の前に参加」オプションが有効になっている場合はミーティングはミーティングページに表示されません。

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

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

ミーティングに問題があることを通知するメールを受け取った

問題 ミーティングの問題があること通知するメールを受け取りました。

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

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

ミーティングの参加者は自分の携帯電話にダイヤルアウトすることができない

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

考えられる原因 使用中の CUCM の設定が誤って構成されています。

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

ミーティングのステータスが正しくない

問題 ミーティング参加者がミーティングに参加していますが、[開始] ボタンがまだ[ミーティング]ページに表示されたままになっています。

解決法 これは既知の問題です。[ミーティング]ページ上の誤った状況は、ミーティングに参加する能力には影響しません。

ミーティングトレンドデータは、1日や1週間のチャートで1時間後に表示される

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

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

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

ミーティング参加者は、社外の電話に接続することはできない

問題 ミーティング参加者はそれぞれの電話にダイヤルアウトすることができません。参加者は、「接続に失敗しました」エラーを受け取ります。

考えられる原因 正しいIPアドレス、トランスポートおよびポートの設定のため、オーディオ設定でCUCM設定（管理サイトにサインし、[設定]>[オーディオ]とCUCM設定の下に[編集]リンクを選択します）を確認します。

解決法 ポート番号およびトランスポートタイプが使用中のCUCMサーバー上の対応する設定と一致することを確認してください。

ユーザーは、ミーティングを主催またはこれに出席することはできない

問題 ユーザーは、ミーティングを主催またはこれに出席することはできません。

考えられる原因 ユーザーは、PCの使用権限を制限されています。

解決法 ご使用のシステムを設定して、手動で、Cisco WebEx Meetings および生産性向上ツールをユーザーのデスクトップにプッシュします。[設定]>[ダウンロード]の順に選択し、[手動でCisco WebEx Meetings および生産性ツールをユーザーのデスクトップにプッシュする]オプションを選択します。詳しくは、「[ダウンロードの設定](#)」をご覧ください。

ミーティングを開始できない

問題 ミーティングを開始できません。

考えられる原因 ポートナンバーが正しく設定されていません。

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

フェールオーバー後にユーザーとの通話を遮断

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

考えられる原因 システムで TAS が有効であり、KPML IP 電話を使用しています。TAS は、購読用の SIP メッセージを Cisco Unified Communications Manager (CUCM) に送信しようとし、TAS IP アドレスが変更されているため、購読メッセージが CUCM 検証プロセスを通過できません。

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

ユーザーが製品にアクセスできない

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

考えられる原因 Windows 7 32 ビットおよび IE 8 環境下では、ローカルセキュリティ設定に、次のオプションがあります。

考えられる原因 暗号化、ハッシュ、有効署名のための FIPS 準拠アルゴリズムを使用します。

考えられる原因 オプションのパス：gpedit.msc | コンピュータ設定 | Windows 設定 | セキュリティ設定 | ローカルポリシー | セキュリティオプション

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

ユーザーは音声会議から遮断されている

問題 ユーザーは音声会議から遮断されています。

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

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

ミーティングは、特定の時刻に終了時 **WBX * INPROGRESSMEETING** 表はデータを記録しない

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

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

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

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

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

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

考えられる原因 ユーザーが、Java の古いバージョンを使用しています。

解決法 エンドユーザーの Windows デスクトップを最新の Java バージョンにアップデートしてください。これが機能しない場合、手動でダウンロードページからの Cisco WebEx Meetings アプリケーションをインストールするようにユーザーに通知することをお勧めします。代わりにユーザーは、初めてミーティングに参加しようとしたときに Cisco WebEx Meetings アプリケーションをダウンロードすることができます。これらの回避策は、組織内のユーザーの PC が管理者権限

を持っていることを想定しています。管理者権限を持っていない場合は、**ダウンロードページ**で提供されているインストールファイルを使用して自分の PC に Cisco WebEx Meetings アプリケーションをプッシュすることができます。



第 11 章

シングルサインオン

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

- [SSO が災害復旧操作の完了後に失敗, 39 ページ](#)
- [SSO プロトコルエラー, 40 ページ](#)
- [SSO のリダイレクトに失敗した, 40 ページ](#)
- [SSO リダイレクトの問題, 43 ページ](#)

SSO が災害復旧操作の完了後に失敗

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

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

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

SSO プロトコルエラー

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

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

考えられる原因 SSO が有効になっていません。

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

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

解決法 SSO プロトコルエラーの原因を特定できない場合、ログを生成し、それ以上の支援が必要な場合、Cisco TAC に連絡してください。 その原因は、上記の 1 つであると思われる場合は、問題に対処するために次のアクションを実行できます。

- **解決法** 必要な IdP の属性が設定されていることを確認してください。

- **解決法** 次の IdP の属性は、ユーザーのメールアドレスに設定されていることを確認します。 UID、SAML_SUBJECT。

SSO のリダイレクトに失敗した

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

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

- **考えられる原因** SSO プロトコルエラーです。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。 詳しくは、「[SSO プロトコルエラー, \(40 ページ\)](#)」をご覧ください。
- **考えられる原因** システムからユーザーアカウントが見つかりませんでした。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** システムから X.509 証明書が見つかりませんでした。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** X.509 証明書の有効期間が切れました。 サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。

- **考えられる原因** ユーザーアカウントがロックされました。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** ユーザーアカウントの有効期限が切れました。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** ユーザーアカウントが無効になりました。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** SAML アサーションの有効期間が切れました。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** 応答メッセージは無効です。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** アカウントの自動作成に失敗しました。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。詳しくは、「[自動アカウントの作成または自動アカウントの更新に失敗した, \(53 ページ\)](#)」をご覧ください。
- **考えられる原因** アカウントの自動更新に失敗しました。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。詳しくは、「[自動アカウントの作成または自動アカウントの更新に失敗した, \(53 ページ\)](#)」をご覧ください。
- **考えられる原因** SSO プロトコルエラーです。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** SAML アサーションからユーザーアカウントが見つかりませんでした。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** システムからユーザーアカウントが見つかりませんでした。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** システムから X.509 証明書が見つかりませんでした。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** POST リクエストのみ対応しています。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** SAML SSO POST データが間違っています。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** サイトでの SSO の使用が許可されていません。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** SAML アサーションの有効性を確認する X.509 証明書が間違っています。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。詳しくは、「[SAML アサーションを検証するための X.509 の認証が無効, \(4 ページ\)](#)」をご覧ください。
- **考えられる原因** 構成の読み込みエラーです。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** NameQualifier の値がサイトの URL に一致しません。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。

- **考えられる原因** アサーションパーティに到達できません。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** SAML Artifact の解決に失敗しました。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** SAML アサーションは無効です。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** 受信者は webex.com. に一致しません。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** X.509 証明書の有効期間が切れました。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** ユーザーアカウントがロックされました。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** ユーザーアカウントの有効期限が切れました。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** ユーザーアカウントが無効になりました。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** SAML アサーションの有効期間が切れました。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** SAML アサーションが未署名です。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** ユーザー役割でログインが許可されていません。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** RequestedSecurityToken は無効です。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** デジタル署名は無効です。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** 信用できない発行者です。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** 名の識別子の形式が正しくありません。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** AuthnRequest を生成できません。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** ログアウトリクエストを生成できません。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** InResponseTo がリクエスト ID に一致しません。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。

- **考えられる原因** 応答メッセージは無効です。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** リクエストメッセージは無効です。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** アカウントの自動作成に失敗しました。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** アカウントの自動更新に失敗しました。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。
- **考えられる原因** ユーザー権限の更新に失敗したか、またはユーザーによるユーザー権限の更新が許可されていません。サポートが必要な場合は管理者まで連絡してください。

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

SSO リダイレクトの問題

SSO リダイレクトの問題は SSO URL API または IdP の設定を含む設定問題が原因で発生する可能性があります。次のトピックでは、発生する可能性のアドレス SSO リダイレクトエラーメッセージ、これらのエラーメッセージの原因となる可能性のある問題と、そのトラブルシューティング方法。



第 12 章

トラブルシューティングのためのシングルユーザーモードを使用

このセクションでは、シングルユーザーモードの使用に関するトラブルシューティングのトピックが含まれています。

- ・ [お使いのシステムでのシングルユーザーモードへのアクセス, 45 ページ](#)

お使いのシステムでのシングルユーザーモードへのアクセス



注意

トラブルシューティングのために Cisco TAC から指示がある場合にのみ、この手順を実行します。Cisco TAC のサポートなしで単独でこの手順を実行しないでください。

手順の概要

1. vSphere Client にログインして、VMware vCenter を選択します。
2. お使いのシステムの管理者仮想マシンを選択します。
3. 仮想マシンのコンソールウィンドウを開きます。
4. 管理仮想マシンを起動します。
5. 仮想マシンが起動して、スプラッシュ画面が表示されたら、Ctrl + Alt + Backspace キーを使用してコマンドラインプロンプトに移動します。
6. [ゲストを再起動] ボタンを選択します。
7. [はい] を選択して再起動を確認します。仮想マシンコンソールにキーボードフォーカスをセットするには、コンソールウィンドウ（黒い領域）でマウスを素早くクリックします。素早く「任意のキー」を押すと、それを 1 秒に 1 回ずつ押して、GNU GRUB ブートローダメニューを表示します。1 分または 2 分後に、次のメッセージが表示されます。Booting Cent OS (<string_numbers_letters>) in <number> seconds...
8. 任意のキーをもう一度押して、ブートプロセスを中断し、GNU GRUB ブートローダメニューを表示します。
9. 仮想マシンを起動する前に e を押してコマンドを編集します。
10. 下矢印キーを押して、「カーネル行」を選択し、e を押して、このカーネル行を編集します。
11. single と入力します。
12. 変更内容を保存し、前のメニューに戻るには、Enter キーを押します。
13. シングルユーザーモードで起動するには b を押します。
14. 仮想マシンが起動して、スプラッシュ画面が表示されたら、Ctrl + Alt + Backspace キーを使用してコマンドラインプロンプトに移動します。

手順の詳細

-
- ステップ 1** vSphere Client にログインして、VMware vCenter を選択します。
- ステップ 2** お使いのシステムの管理者仮想マシンを選択します。
- ステップ 3** 仮想マシンのコンソールウィンドウを開きます。
- ステップ 4** 管理仮想マシンを起動します。
- ステップ 5** 仮想マシンが起動して、スプラッシュ画面が表示されたら、Ctrl + Alt + Backspace キーを使用してコマンドラインプロンプトに移動します。
- ステップ 6** [ゲストを再起動] ボタンを選択します。
- ステップ 7** [はい] を選択して再起動を確認します。仮想マシンコンソールにキーボードフォーカスをセットするには、コンソールウィンドウ（黒い領域）でマウスを素早くクリックします。素早く「任意のキー」を押すと、それを 1 秒に 1 回ずつ押して、GNU GRUB ブートローダメニューを表示します。1 分または 2 分後

に、次のメッセージが表示されます。 Booting Cent OS (<string_numbers_letters>) in <number> seconds...

- ステップ 8** 任意のキーをもう一度押して、ブートプロセスを中断し、GNU GRUB ブートローダーメニューを表示します。
- ステップ 9** 仮想マシンを起動する前に **e** を押してコマンドを編集します。
- ステップ 10** 下矢印キーを押して、「カーネル行」を選択し、**e** を押して、このカーネル行を編集します。
- ステップ 11** **single** と入力します。
この単語は自動的に **kernel** 行の末尾に追加されます。
- ステップ 12** 変更内容を保存し、前のメニューに戻るには、**Enter** キーを押します。
- ステップ 13** シングルユーザーモードで起動するには **b** を押します。
- ステップ 14** 仮想マシンが起動して、スプラッシュ画面が表示されたら、**Ctrl + Alt + Backspace** キーを使用してコマンドラインプロンプトに移動します。
このスプラッシュ画面上には通常のテキストはまったく表示されません。
コマンドラインウィンドウは、単一のユーザープロンプト **sh-3.2** で表示されます。

次の作業

Cisco TAC では、ルート資格を提供し、さらなる指示を示します。タスクを完了したら、**reboot** と入力するか、仮想マシンのコンソールウィンドウ内の [ゲストを再起動] ボタンを選択します。



第 13 章

アップデート、アップグレード、および拡張性の問題

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

- [CD/DVD ドライブの ISO イメージに接続できない, 49 ページ](#)
- [更新の失敗, 50 ページ](#)
- [アップデートシステムプロセスがスタックしている, 50 ページ](#)
- [\[アップグレード\] ボタンがグレイアウト, 50 ページ](#)
- [アップグレードまたは拡張の失敗, 51 ページ](#)

CD/DVD ドライブの ISO イメージに接続できない

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

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

解決法 vSphere Client を使用して ISO を接続します。使用中の ISO イメージは正しい仮想マシンに接続されていることを確認してください。管理者のユーザーインターフェイスには、仮想マシンのホスト名が表示されます。それが一致することを確認してください。プライマリシステムにまだ接続されていない高可用性システムのアップグレードをしていない限り、それは通常、主要な管理ノードです。CD/DVD ドライブのステータスとして「接続中」と表示されている場合、それが終了するまで待ってください。

更新の失敗

問題 更新は失敗します。

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

• **解決法** ログを収集します。 /opt/log/upgrade/*、/opt/log/webadmin/*、など。

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

アップデートシステムプロセスがスタックしている

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

- **考えられる原因** 使用中の ISO のパッケージには、データストアに配置され得ることができず、vSphere Client は、低速のネットワーク接続が発生しています。
- **考えられる原因** お使いのシステムには、データストアに遅いディスク入出力または輻輳した入力/出力が発生しています。同じデータストアまたはディスクアレイに接続したり、アクセスしているホストが多すぎます。
- **解決法** アップデートをロールバックし、データストアに ISO を入れるか、管理仮想マシンの CD/DVD ドライブが vSphere クライアントを使用してローカルに接続されている場合は、vSphere クライアントが企業のイントラネットにハードウェア接続 (VPN 経由ではなく) されていることを確認してください。
- **解決法** アップデートをロールバックし、新しいデータストアに仮想マシンを移行し、アップデートを再試行してください。

[アップグレード] ボタンがグレイアウト

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

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

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

アップグレードまたは拡張の失敗

問題 アップグレードまたは拡張の試みが失敗しています。

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

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



第 14 章

ユーザー管理

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

- [自動アカウントの作成または自動アカウントの更新に失敗した, 53 ページ](#)
- [システム内にユーザーアカウントが見つからない, 56 ページ](#)

自動アカウントの作成または自動アカウントの更新に失敗した

問題 次のいずれかのエラーメッセージを受け取ります。

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

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

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

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

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

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

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

LDAP 属性	出力方向のクレームの種類
メールアドレス	Name_ID
メールアドレス	email
名	FirstName
姓	LastName



(注) **解決法**

- **解決法** メールアドレスへ *Name_ID* をマッピングすることをお勧めします。
- **解決法** 属性名では、大文字と小文字が区別されます。ユーザーの属性値が空でないことを確認してください。
- **解決法** トラッキングコードが必須として設定されていないことをお勧めします。
- **解決法** ドロップダウンメニューとして使用中のトラッキングコードの入力モードを設定しないことをお勧めします。

解決法 次に、ユーザーの属性値が空でないことを確認してください。

SSO の URL API リファレンス

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

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

上記のアカウント情報は、次の機能で構成されています。

- ユーザー設定:

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

- トラッキングコードの設定:

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

システム内にユーザーアカウントが見つからない

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

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

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



第 15 章

仮想マシンの問題

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

- [仮想マシンがクラッシュする, 57 ページ](#)

仮想マシンがクラッシュする

問題 仮想マシンがクラッシュし、機能し続けません。

考えられる原因

解決法 次の解決策を実行しようとしています。

- **解決法** VMware vCenter から仮想マシンを再起動しようとしています。
- **解決法** 仮想マシンのスナップショットを取った場合は、スナップショットを復元しようします。



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

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

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