



Handleiding voor probleemoplossing van Cisco WebEx Meetings Server

Eerste publicatie: 21 oktober 2012

Laatste wijziging: 21 oktober 2012

Americas Headquarters

Cisco Systems, Inc.

170 West Tasman Drive

San Jose, CA 95134-1706

USA

<http://www.cisco.com>

Tel: 408 526-4000

800 553-NETS (6387)

Fax: 408 527-0883

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

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

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

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

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

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

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

© 2012 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



INHOUD

Alarmen en logbestanden 1

Problemen grootte logbestand 1

Certificaten 3

Certificaatketenfout 3

Fout: certificaat nog niet geldig 4

Fout vervallen certificaat 4

Onjuist X.509-certificaat voor validatie van SAML-uitspraak 4

Fout ongeldig certificaat 4

Fout ongeldig domein – Wildcard-certificaat 5

Fout ongeldig domein – SAN-certificaat 5

Decodeerfout sleutel 5

Fout sleutelgrootte 6

Zelfondertekend certificaat na upgrade 6

TLS kan niet worden ingesteld vanwege ontbrekende extensie in CSR 6

Niet-betrouwbare verbinding 7

Toepassingen downloaden 9

Automatisch aanmelden bij downloaden productiviteitstool niet beschikbaar bij Firefox en

Chrome 9

Aanmelden bij een SSO-site met Productiviteitstools mislukt 10

Cisco WebEx-vergaderingen kan niet worden gestart vanwege problemen met Java 10

Fout 1316 tijdens het installeren van een toepassing 10

E-mailberichten 13

Maak wachtwoord niet verzonden aan gebruiker, FTE niet voltooid 13

Beheerders en gebruikers ontvangen geen e-mails 13

Installatie en implementatie 15

Het gebruik van een forward proxy in uw systeem 15

Het gebruik van reverse proxy's in uw systeem 16

Automatische implementatie mislukt voor error.deploy_summary.353 16

De downloadpagina voor eindgebruikers is buiten gebruik na een update 17

Cisco WebEx Meetings Server kon niet worden geïnstalleerd vanwege een niet-ondersteunde productversie 17

Licenties 19

Er verschijnt een waarschuwing over een gratis proefversie 19

Uw licenties krijgen de status 'overschreden' 19

De knop 'Licenties beheren' is uitgeschakeld 20

Waarschuwing over verlopen licentie 20

Licentiepagina kan niet worden geopend 20

Op de pagina met uw gebruikerslicentie wordt onjuiste informatie weergegeven 20

Onderhoudsmodus 23

Het bericht 'Bezig met opnieuw opstarten' verdwijnt niet nadat u de onderhoudsmodus uitschakelt. 23

Aanvraag om onderhoudsmodus in of uit te schakelen is geweigerd 23

Opnames 25

Kan geen vergaderingen starten of bijwonen of opnames bekijken vanwege niet-ondersteunde Java-versie 25

Ontbrekende vergaderingopnames op de pagina's met hostopnames 26

De opnameknop veroorzaakt een serververbindingsfout 26

Kan geen opslagserver toevoegen 26

Vergaderingopname wordt niet weergegeven voor de host 26

De knop Opnemen is grijs 27

Opnamepaneel geeft foutmelding 27

Opnames worden niet weergegeven op de pagina Opnames 27

Servers 29

SMTP geeft foutmelding wanneer beheerdere-mail een underscore-teken gebruikt 29

Problemen met een externe serververbinding 29

NTP – Voorspelde tijd verstrekken voor synchronisatie op virtuele machines 30

Problemen met aanmelden en vergaderen 31

Problemen met de browsercompatibiliteit 32

Gesprek verbroken op TLS-systeem met hoge beschikbaarheid 32

Inbelproblemen 32

Kan geen verbinding maken met WebEx-site of Beheersite 33

Kan geen vergaderingen starten of bijwonen of opnames bekijken vanwege niet-ondersteunde Java-versie 33

Deelnemen aan vergadering voor host wordt niet weergegeven op de vergaderingspagina 33

E-mail ontvangen over problemen met vergaderingen	34
Deelnemers aan de vergadering kunnen vanaf hun telefoon niet uitbellen	34
Vergaderstatus is niet juist	34
Gegevens van vergaderingstrends zijn een uur later op de tabellen van één dag en één week	34
Deelnemers aan vergaderingen kunnen geen verbinding maken met externe telefoons	35
Gebruikers zijn niet in staat om vergaderingen te hosten of bij te wonen.	35
Kan de vergadering niet starten	35
Gebruikersgesprekken worden verbroken na automatische omschakeling	36
Gebruikers hebben geen toegang tot het product	36
Gebruiker verliest de verbinding met de audioconferentie	36
De tabel WBX*INPROGRESSMEETING registreert geen gegevens wanneer de vergadering op een bepaald moment is afgelopen	37
Cisco WebEx-vergaderingen kan niet worden gestart vanwege problemen met Java	37
Eenmalige aanmelding	39
SSO mislukt na het voltooiën van een noodherstelbewerking	39
SSO-protocolfout	39
SSO-omleiding mislukt	40
SSO-omleidingsproblemen	43
De modus enkele gebruiker gebruiken om problemen op te lossen	45
De modus enkele gebruiker openen voor uw systeem	45
Problemen met het upgraden, bijwerken en uitbreiden	49
Kan geen verbinding maken met de ISO-afbeelding in het CD/DVD-station	49
Update mislukt	49
Het updateproces is vastgelopen	50
Knop Upgraden is grijs	50
Upgraden of uitbreiden mislukt	50
Gebruikersbeheer	53
Automatisch maken van account of Automatisch bijwerken van account is mislukt	53
SSO URL API-referentie	54
Geen gebruikersaccount in het systeem gevonden	56
Problemen met de virtuele machine	57
Virtuele machine crasht	57



HOOFDSTUK

1

Alarmen en logbestanden

In dit gedeelte staan onderwerpen voor het oplossen van problemen met alarmen en logbestanden.

- [Problemen grootte logbestand, pagina 1](#)

Problemen grootte logbestand

Probleem Het formaat van het logbestand kan te groot worden.

Mogelijke oorzaak Het formaat van het logbestand kan te groot worden, vooral indien u logbestanden uit het archief ophaalt. Wanneer u logbestanden uit een archief ophaalt, krijgt de logservice de logbestanden voor een hele dag, zelfs als u slechts een deel van de dag hebt geselecteerd. Het systeem is zo ontworpen omdat het uitpakken van de bestanden tijdrovend kan zijn en invloed kan hebben op de prestaties van uw systeem.

Oplossing De grootte van uw logbestand kan worden geminimaliseerd door alleen de activiteiten te selecteren waarvoor u problemen probeert op te lossen. Het formaat van het logbestand kan ook worden geminimaliseerd door te loggen zodra er een probleem opduikt, zodat de logservice niet in de archieven hoeft te gaan om de logbestanden op te halen.



Certificaten

In dit gedeelte staan onderwerpen voor het oplossen van problemen met certificaten.

- [Certificaatketenfout, pagina 3](#)
- [Fout: certificaat nog niet geldig, pagina 4](#)
- [Fout vervallen certificaat, pagina 4](#)
- [Onjuist X.509-certificaat voor validatie van SAML-uitspraak, pagina 4](#)
- [Fout ongeldig certificaat, pagina 4](#)
- [Fout ongeldig domein – Wildcard-certificaat, pagina 5](#)
- [Fout ongeldig domein – SAN-certificaat, pagina 5](#)
- [Decodeerfout sleutel, pagina 5](#)
- [Fout sleutelgrootte, pagina 6](#)
- [Zelfondertekend certificaat na upgrade, pagina 6](#)
- [TLS kan niet worden ingesteld vanwege ontbrekende extensie in CSR, pagina 6](#)
- [Niet-betrouwbare verbinding, pagina 7](#)

Certificaatketenfout

Probleem U krijgt een certificaatketenfout.

- **Mogelijke oorzaak** Eén of meer certificaten ontbreken in het midden van de keten.
- **Mogelijke oorzaak** De certificaten zitten op de verkeerde volgorde in het bestand.
- **Oplossing** Kopieer elk individueel certificaat naar een afzonderlijk bestand.
- **Oplossing** Gebruik het gewenste programma om certificaten weer te geven (OpenSSL, Keychain) om het onderwerp en de uitgever van elk certificaat te controleren zodat u zeker weet dat de keten compleet is.

- **Oplossing** Plaats het bestand in de juiste volgorde of voeg ontbrekende certificaten toe en probeer het opnieuw.

Fout: certificaat nog niet geldig

Probleem U krijgt een foutbericht waarin staat dat uw certificaat nog niet geldig is.

Mogelijke oorzaak De geldigheidsperiode van het certificaat is nog niet gestart.

- **Oplossing** Wacht tot het certificaat geldig wordt en upload het opnieuw.

- **Oplossing** Genereer een nieuw CSR en gebruik het om een nieuw, geldig certificaat te verkrijgen.

- **Oplossing** Zorg ervoor dat de systeemtijd correct is.

Fout vervallen certificaat

Probleem U kreeg een fout omwille van een vervallen certificaat.

Mogelijke oorzaak De geldigheidsperiode van het certificaat is afgelopen.

Oplossing Genereer een nieuw CSR en gebruik het om een nieuw, geldig certificaat te verkrijgen. Zorg ervoor dat de systeemtijd correct is.

Onjuist X.509-certificaat voor validatie van SAML-uitspraak

Probleem U ontving het foutbericht, 'Onjuist X.509 certificaat om SAML-assertie te valideren. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning'.

Mogelijke oorzaak Uw certificaat of IdP is niet geldig.

Oplossing Valideer uw certificaat of IdP indien nodig.

Fout ongeldig certificaat

Probleem U kreeg een fout omwille van een ongeldig certificaat.

Mogelijke oorzaak Het certificaatbestand is niet correct opgebouwd.

- **Oplossing** Als u een PEM-bestand uploadt, moet u ervoor zorgen dat er geen tekst of lege regels zijn voor -----BEGIN CERTIFICATE----- of na -----END CERTIFICATE-----.
- **Oplossing** Zorg dat het certificaat in een ondersteund formaat is.
- **Oplossing** Genereer een nieuw CSR en gebruik het om een nieuw, geldig certificaat te verkrijgen.

Fout ongeldig domein – Wildcard-certificaat

Probleem U kreeg een fout omwille van een ongeldig domein.

Mogelijke oorzaak De gebruiker heeft een wildcard-certificaat geüpload. Het domein in de CN stemt niet overeen met het domein van de site-URL.

- **Oplossing** Controleer of u het correcte certificaat gebruikt en upload het opnieuw.
- **Oplossing** Haal een nieuw certificaat op en upload dit.
- **Oplossing** Onderzoek het certificaat met OpenSSL om na te gaan welk domein in het certificaat zit.

Fout ongeldig domein – SAN-certificaat

Probleem U kreeg een fout omwille van een ongeldig domein.

Mogelijke oorzaak De gebruiker heeft een SAN-certificaat geüpload. De CN stemt niet overeen met de URL van de site.

- **Oplossing** Controleer of u het correcte certificaat gebruikt en upload opnieuw.
- **Oplossing** Haal een nieuw certificaat op en upload opnieuw.
- **Oplossing** Onderzoek het certificaat met OpenSSL om na te gaan of alle hosts aanwezig zijn.

Decodeerfout sleutel

Probleem U krijgt een decodeerfout van de sleutel.

- **Mogelijke oorzaak** De sleutel is gecodeerd en er is geen wachtwoord meegeleverd.

- **Mogelijke oorzaak** De sleutel is gecodeerd en er is een onjuist wachtwoord meegeleverd.
- **Mogelijke oorzaak** De sleutel is niet correct opgebouwd.
- **Oplossing** Zorg dat u het juiste wachtwoord opgeeft.
- **Oplossing** Probeer de sleutel te lezen met OpenSSL.

Fout sleutelgrootte

Probleem U krijgt een fout voor de sleutelgrootte.

Mogelijke oorzaak De gebruiker probeert een privésleutel en -certificaat te uploaden of alleen een certificaat, maar de sleutel is niet lang genoeg.

Oplossing Haal een nieuw certificaat en een nieuwe privésleutel op met een grootte van ten minste 2048 bits. Gebruik OpenSSL om de sleutellengte te controleren.

Zelfondertekend certificaat na upgrade

Probleem Het systeem gebruikt een zelfondertekend certificaat nadat een certificaat van derden is geüpload.

Mogelijke oorzaak U hebt een upgrade of uitbreiding uitgevoerd, u hebt hoge beschikbaarheid toegevoegd, u hebt een site-URL gewijzigd of een gelijkaardige wijziging gemaakt.

Oplossing Indien de hostnamen of URL's op uw systeem zijn gewijzigd door de bewerking die u hebt uitgevoerd, is uw bestaande certificaat niet langer geldig. Maak een nieuwe CSR en haal een nieuw certificaat op. Als de bewerking geen hostnamen of URL's heeft gewijzigd, kan de klant de privésleutel en het certificaat terugzetten door deze opnieuw te uploaden.

TLS kan niet worden ingesteld vanwege ontbrekende extensie in CSR

Probleem TLS kan niet worden ingesteld. Bij het sniffen van pakketten blijkt dat CUCM een **Niet-ondersteund certificaat** naar Cisco WebEx Meetings Server verzendt tijdens handshaking van CUCM en Orion TLS.

Mogelijke oorzaak CUCM-controle X509 Gebruik uitgebreide sleutel in certificaat.

Oplossing Neem deze uitbreiding op in CSR wanneer u een certificaat aanvraagt. Het certificaat van derden moet deze extensie hebben:

X509v3 Gebruik uitgebreide sleutel: TLS-webserver verificatie, TLS-webclient verificatie

Niet-betrouwbare verbinding

Probleem U krijgt een bericht over een niet-betrouwbare verbinding. De client kan het Cisco WebEx Meetings Server-certificaat mogelijk niet controleren met de truststore. Microsoft Internet Explorer gebruikt de truststore van het besturingssysteem. Mozilla Firefox gebruikt een eigen ingebouwde truststore. Om de vertrouwde basiscertificaten van Windows te bekijken: <http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc754841.aspx>.

Mogelijke oorzaak Het systeem gebruikt een zelfondertekend certificaat. Dit komt mogelijk doordat het systeem een nieuwe installatie is of doordat de klant een bestaand certificaat had, maar een bewerking heeft uitgevoerd waardoor dat certificaat niet meer geldig was en het systeem een zelfondertekend certificaat genereerde.

Oplossing Koop een certificaat bij een bekende certificatautoriteit en upload het naar het systeem. Hierbij betekent 'bekend' dat het basiscertificaat van de certificatautoriteit in de truststore van al uw browsers staat.

Mogelijke oorzaak De uitgever van het Cisco WebEx Meetings Server certificaat wordt niet vertrouwd door de client.

- **Oplossing** Zorg dat de uitgever van het certificaat in de truststore van uw client staat. Vooral als u een privé of een interne certificatautoriteit gebruikt, bent u verantwoordelijk voor het verspreiden van het basiscertificaat naar alle clients. U kunt dit ook handmatig toevoegen voor elke client.
- **Oplossing** Upload een aanvullend certificaat naar Cisco WebEx Meetings Server. Soms kan de uitgever van het certificaat een aanvullende certificatautoriteit zijn die niet bekend is terwijl de uitgever, dus de basiscertificatautoriteit, wel bekend is. U kunt het aanvullende certificaat verspreiden naar alle clients of u kunt het samen met het eindentiteitscertificaat uploaden naar Cisco WebEx Meetings Server.



HOOFDSTUK 3

Toepassingen downloaden

In dit gedeelte staan onderwerpen voor het oplossen van problemen met het downloaden van toepassingen, waaronder de Cisco WebEx productiviteitstools, de vergadertoepassing en de netwerkopnamespeler.

- [Automatisch aanmelden bij downloaden productiviteitstool niet beschikbaar bij Firefox en Chrome, pagina 9](#)
- [Aanmelden bij een SSO-site met Productiviteitstools mislukt, pagina 10](#)
- [Cisco WebEx-vergaderingen kan niet worden gestart vanwege problemen met Java, pagina 10](#)
- [Fout 1316 tijdens het installeren van een toepassing, pagina 10](#)

Automatisch aanmelden bij downloaden productiviteitstool niet beschikbaar bij Firefox en Chrome

Probleem Als een gebruiker de WebEx productiviteitstools downloadt vanaf Internet Explorer, wordt de URL van de WebEx-site vooraf ingevuld in de WebEx Assistant Application, waardoor de eindgebruiker zich gemakkelijker kan aanmelden. Bij Mozilla Firefox en Google Chrome is deze functie niet beschikbaar.

- **Mogelijke oorzaak** Wanneer de gebruiker WebEx Productiviteitstools downloadt met Internet Explorer, kan WebEx Assistant een browsercookie lezen vanuit de cache van Internet Explorer, waardoor de WebEx-site wordt geïdentificeerd en deze informatie op de aanmeldpagina's vooraf wordt ingevuld.
- **Mogelijke oorzaak** Als een gebruiker Productiviteitstools downloadt met een andere browser dan Internet Explorer, is de cookie-informatie niet beschikbaar voor WebEx Assistant aangezien deze browsers cookies gecodeerd opslaan en zo beschikbaar stellen voor bureaubladtoepassingen zoals WebEx Assistant.

- 1 **Oplossing** Wanneer de gebruiker de download van WebEx Productiviteitstools vanaf de pagina **Downloads** start, vinden de gebruikers er duidelijke instructies over het handmatig aanmelden bij WebEx Assistant.
- 2 **Oplossing** Indien het bovenstaande een probleem is voor uw gebruikers, raden we u aan een programma voor stille installatie naar het bureaublad van uw eindgebruikers te verzenden. U kunt één van de installatieswitches vooraf invullen als deel van een stille installatie op de URL van de WebEx-site. Raadpleeg de *Implementatiehandleiding van Cisco WebEx Meetings Server* voor meer informatie.

Aanmelden bij een SSO-site met Productiviteitstools mislukt

Probleem U probeert u aan te melden bij uw SSO-geconfigureerde site met de productiviteitstools en uw aanmeldingspoging mislukt.

Mogelijke oorzaak Uw IdP-aanmelding ondersteunt mogelijk Internet Explorer 6 niet.

Oplossing Voeg het volgende toe aan uw register en probeer opnieuw aan te melden met de productiviteitstools:
 HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Internet
 Explorer\Main\FeatureControl\FEATURE_SCRIPTURL_MITIGATION | "ptoneclk.exe"=dword:00000001
 | "outlook.exe"=dword:00000001 | ptWbxONI.exe"=dword:00000001 | ptUpdate.exe"=dword:00000001 |
 PTIM.exe"=dword:00000001 | ptSrv.exe"=dword:00000001

Cisco WebEx-vergaderingen kan niet worden gestart vanwege problemen met Java

Probleem Uw gebruikers ervaren regelmatig problemen bij het starten van de toepassing Cisco WebEx Meetings op Windows wanneer ze zijn verbonden met hun bedrijfsintranet via een Cisco Any-Connect VPN Client. Deze fout doet zich alleen voor wanneer de gebruiker de toepassing Cisco WebEx Meetings probeert te downloaden en installeren wanneer hij voor het eerst een vergadering probeert bij te wonen. Nadat de toepassing is geïnstalleerd op de pc van de gebruiker, doet dit probleem zich niet meer voor.

Probleem Dit probleem doet zich niet voor wanneer de gebruiker probeert deel te nemen aan de vergadering terwijl VPN niet is ingeschakeld (dit veronderstelt dat de WebEx-site is ingeschakeld voor openbare toegang).

Mogelijke oorzaak Uw gebruikers gebruiken een verouderde versie van Java.

Oplossing Werk het Windows-bureaublad van de gebruikers bij naar de nieuwste versie van Java. Als dit niet werkt, raden wij u aan uw gebruikers te vragen de toepassing Cisco WebEx Meetings handmatig te installeren vanaf de pagina **Downloads**. Gebruikers kunnen ook de toepassing Cisco WebEx Meetings downloaden wanneer ze voor het eerst een vergadering proberen bij te wonen. Deze oplossingen werken alleen wanneer de pc's van gebruikers in uw organisatie beheerdersrechten hebben. Indien ze geen beheerdersrechten hebben, kunt u met behulp van de installatiebestanden op de **Download**-pagina de toepassing Cisco WebEx Meetings op hun pc installeren.

Fout 1316 tijdens het installeren van een toepassing

Probleem U installeert een van de toepassingsdownloads (Cisco WebEx Meetings, productiviteitstools of Network Recording Player), het installatieproces stopt en u krijgt fout 1316.

Mogelijke oorzaak U probeert dezelfde versie te installeren van de toepassing die al is geïnstalleerd, maar het installatieprogramma heeft een andere naam.

Oplossing Probeer een van de volgende handelingen om het probleem op te lossen:

- **Oplossing** Zoek een installatieprogramma dat dezelfde versie bevat als die momenteel op uw systeem staat, maar wijzig de weergegeven naam in het foutbericht voordat u opnieuw probeert te installeren. Kopieer het gewijzigde installatieprogramma naar het weergegeven pad in het foutbericht.
- **Oplossing** Verwijder de bestaande toepassing en installeer deze opnieuw.



E-mailberichten

In dit gedeelte staan onderwerpen voor het oplossen van problemen met e-mails.

- [Maak wachtwoord niet verzonden aan gebruiker, FTE niet voltooid, pagina 13](#)
- [Beheerders en gebruikers ontvangen geen e-mails, pagina 13](#)

Maak wachtwoord niet verzonden aan gebruiker, FTE niet voltooid

Probleem Een gebruiker heeft geen e-mail ontvangen van de eerste beheerder om een wachtwoord te maken nadat hij of zij de introductiewizard heeft doorlopen.

Mogelijke oorzaak Er werd onjuiste informatie ingevoerd voor de e-mailserver.

- 1 **Oplossing** Ga naar de laatste pagina van FTE en selecteer de koppeling **E-mail opnieuw verzenden**.
- 2 **Oplossing** Ga terug naar FTE en navigeer (met de knoppen achteruit en vooruit) naar de configuratiepagina van de e-mailserver en zorg dat deze correct is. Navigeer vervolgens terug (met de knop Volgende) naar de laatste pagina in FTE en selecteer de koppeling **E-mail opnieuw verzenden**.

Beheerders en gebruikers ontvangen geen e-mails

Probleem Beheerders en gebruikers ontvangen geen e-mails.

Mogelijke oorzaak Uw SMTP-hostnaam is niet juist geconfigureerd.

Mogelijke oorzaak Uw SMTP-server is buiten gebruik.

Mogelijke oorzaak E-mailaanvragen naar de SMTP-server zijn mogelijk geblokkeerd.

Oplossing Zorg dat uw SMTP-hostnaam correct is geconfigureerd. Als deze niet correct is geconfigureerd, moet u uw systeem in de onderhoudsmodus plaatsen en de SMTP-informatie corrigeren, uw wijzigingen opslaan en de onderhoudsmodus uitschakelen. Nadat uw systeem opnieuw is opgestart, moet de status **ACTIEF** zijn. Raadpleeg 'Een SMTP-server configureren' in de Beheerhandleiding voor meer informatie.

Oplossing Controleer uw logbestanden om na te gaan of de e-mailaanvragen van de SMTP-server zijn geblokkeerd. Los het probleem met uw SMTP-server op of geef een andere SMTP-server op.



HOOFDSTUK 5

Installatie en implementatie

In dit gedeelte staan onderwerpen voor het oplossen van problemen met de installatie en implementatie.

- [Het gebruik van een forward proxy in uw systeem, pagina 15](#)
- [Het gebruik van reverse proxy's in uw systeem, pagina 16](#)
- [Automatische implementatie mislukt voor error.deploy_summary.353, pagina 16](#)
- [De downloadpagina voor eindgebruikers is buiten gebruik na een update, pagina 17](#)
- [Cisco WebEx Meetings Server kon niet worden geïnstalleerd vanwege een niet-ondersteunde productversie, pagina 17](#)

Het gebruik van een forward proxy in uw systeem

Hoewel we het gebruik van intermediaire netwerkelementen zoals forward proxy's tussen de clientsoftware (op de pc's van gebruikers) en de systeemservern niet aanbevelen, verbieden wij het gebruik hiervan niet voor uw systeem. We bevelen u aan dergelijke elementen zo weinig mogelijk te gebruiken, aangezien elk intermediair netwerkelement mogelijk vertragingen kan veroorzaken. Deze vertragingen leiden tot een slechte gebruikerservaring voor de vertraginggevoelige aspecten van Cisco WebEx-vergaderingen, zoals WebEx Video, Spraakverbinding via computer en gedeelde schermen. Intermediaire elementen kunnen de inhoud van elk netwerkpakket op een onvoorspelbare manier wijzigen waardoor deze functies niet werken.

Als uw eindgebruikers deze problemen ervaren, raden wij u ten sterkste aan deze intermediaire netwerkelementen uit uw systeem te verwijderen en vervolgens na te gaan of de problemen zijn opgelost.

Prestatieoverwegingen

Proxy's mogen het netwerkverkeer niet wijzigen of vertragingen toevoegen in de algemene gegevensstroom in het systeem.

- De forward proxy moet een vertraging hebben van minder dan 10 ms om pakketten te verwerken. Voor forward proxy's die de inhoud van pakketten controleren, kan het moeilijk zijn dit te doen in minder dan 10 ms. Lange vertragingen hebben een negatieve invloed op de kwaliteit bij het delen van audio, video en gegevens tijdens een vergadering. Dit kan ook de doorstroming beïnvloeden tussen clients en servers door de langere omlooptijd (round trip time – RTT).

- De totale vertraging moet worden gecontroleerd als er zich meer dan één forward proxy tussen de virtuele machines en de client bevindt.

Funcities

- Indien cachingmechanismen (zoals caching van cookies) worden gebruikt in de forward proxy, kan dit de functies van uw systeem verstoren. In dit geval raden wij u aan caching uit te schakelen, hoewel dit van invloed kan zijn op de prestaties van uw forward proxy.
- Verificatie op gebruikersniveau moet zijn uitgeschakeld bij forward proxy's.
- Wanneer de verbinding tussen de forward proxy en het systeem van de Cisco WebEx Meetings Server de Internet Reverse Proxy van het systeem (voor 'interne' gebruikers) voorbij gaat, moet de forward proxy het systeem toestemming geven om https-verbindingen *om te leiden* tussen de virtuele machines van het systeem. Elke virtuele machine heeft een eigen https-URL. Deze omleiding is niet zichtbaar voor de forward proxy wanneer Internet Reverse Proxy van de Cisco WebEx Meetings Server tussen de proxy en de interne virtuele machines is geplaatst.

Ondersteunde proxy's

- HTTP
- SOCKS v4



Opmerking

SOCKS v5 wordt niet ondersteund

Het gebruik van reverse proxy's in uw systeem

Alleen de Internet Reverse Proxy geleverd bij dit product kan worden gebruikt in dit systeem. Internet Reverse Proxy's of web load balancers die door andere leveranciers zijn geleverd, worden niet ondersteund. De Internet Reverse Proxy bij dit product is geoptimaliseerd voor het verwerken van real-time web-, audio- en gegevensverkeer van externe gebruikers die deelnemen aan vergaderingen vanaf internet.

Automatische implementatie mislukt voor error.deploy_summary.353

Probleem De gebruiker ontvangt de volgende foutmelding tijdens het automatisch implementeren:
Fout: error.deploy_summary.353 = De afbeelding die wordt gebruikt om de virtuele machines te implementeren, is mogelijk corrupt. Maak een nieuwe kopie van het OVA-bestand en implementeer alle virtuele machines opnieuw.

Mogelijke oorzaak De eerder gedownloade OVA is corrupt.

- **Oplossing** Controleer of de gedownloade OVA van Cisco de juiste controlesom bevat.

- **Oplossing** Zorg dat de gegevensopslag waar nieuwe virtuele machines worden geïmplementeerd, beschikbaar zijn en niet actief toepassingen uitvoeren.
- **Oplossing** Zorg dat er geen zichtbare opslagalarmen zijn in VMware vCenter.

De downloadpagina voor eindgebruikers is buiten gebruik na een update

Probleem Eindgebruikers hebben geen toegang tot de downloadkoppeling.

Mogelijke oorzaak Statische resources worden in de cache opgeslagen om de prestaties van webpagina's te verbeteren. Eindgebruikers kunnen echter een webbrowser gebruiken die een oude versie heeft. Javascript-bestanden kunnen in cache zijn opgeslagen waar de Javascript-bestanden vanaf uw lokale machine worden geladen in plaats van de server.

Oplossing Gebruikers moeten de cache van hun browser wissen en vervolgens de downloadpagina opnieuw proberen te openen.

Cisco WebEx Meetings Server kon niet worden geïnstalleerd vanwege een niet-ondersteunde productversie

Probleem Kan Cisco WebEx-vergaderingsserver niet op mijn virtuele machine installeren.

Mogelijke oorzaak Uw versie van VMware ESXi wordt niet ondersteund.

Oplossing Zorg ervoor dat u VMware ESXi 5.0 gebruikt. Versie 4.x wordt niet ondersteund.



Licenties

- [Er verschijnt een waarschuwing over een gratis proefversie, pagina 19](#)
- [Uw licenties krijgen de status 'overschreden', pagina 19](#)
- [De knop 'Licenties beheren' is uitgeschakeld, pagina 20](#)
- [Waarschuwing over verlopen licentie, pagina 20](#)
- [Licentiepagina kan niet worden geopend, pagina 20](#)
- [Op de pagina met uw gebruikerslicentie wordt onjuiste informatie weergegeven, pagina 20](#)

Er verschijnt een waarschuwing over een gratis proefversie

Probleem Uw systeem geeft aan dat het op de beheersite in de gratis proefmodus draait.

Mogelijke oorzaak Nadat uw systeem is geïmplementeerd, wordt het automatisch in de gratis proefmodus geplaatst.

Oplossing Installeer licenties om de gratis proefmodus te beëindigen. Raadpleeg het gedeelte 'Licenties beheren' in de online help en *Beheerdershandleiding* voor meer informatie.

Uw licenties krijgen de status 'overschreden'

Probleem U ontvangt een bericht over een licentie-overschrijding.

Mogelijke oorzaak Uw licentiegebruik overschrijdt het aantal geïnstalleerde licenties.

Oplossing Installeer het aantal licenties dat nodig is om het gebruik op of onder het aantal geïnstalleerde licenties te brengen.

De knop 'Licenties beheren' is uitgeschakeld

Probleem De knop **Licenties beheren** op de pagina **Gebruikerslicenties** is uitgeschakeld.

Mogelijke oorzaak De ELM-server of Tomcat-server is buiten gebruik.

Oplossing Start ELM of Tomcat handmatig.

Mogelijke oorzaak In een omgeving met hoge beschikbaarheid draait uw Beheersite op een secundaire virtuele machine.

Oplossing Onderzoek waarom uw Beheersite op een secundaire virtuele machine draait. Herstel uw primaire systeem en zorg dat het zo snel mogelijk weer online is.

Waarschuwing over verlopen licentie

Probleem U ontvangt een waarschuwing over een verlopen licentie.

Mogelijke oorzaak Uw systeem- en licentieversie komen niet overeen.

Oplossing Controleer of u de nieuwste licentieversie hebt geïnstalleerd.

Licentiepagina kan niet worden geopend

Probleem U kunt de licentiepagina niet openen. U opent de licentiepagina door u aan te melden bij de Beheersite, **Systeem** te selecteren en vervolgens **Meer weergeven** te selecteren in het licentiegedeelte. Dit gebeurt vaak kort nadat uw systeem is geïmplementeerd.

Mogelijke oorzaak Cisco WebEx Meetings Server is nog niet geregistreerd met Enterprise License Manager (ELM) of er loopt een licentietask.

Oplossing Wacht enkele minuten en meld u opnieuw aan bij uw Beheersite.

Op de pagina met uw gebruikerslicentie wordt onjuiste informatie weergegeven

Probleem Op de pagina met uw gebruikerslicentie wordt de onjuiste informatie weergegeven.

Mogelijke oorzaak Uw systeem is niet geregistreerd met ELM.

Oplossing Registreer uw product met ELM. Raadpleeg 'Licenties beheren' in de online help en *Beheerdershandleiding* voor meer informatie.

Mogelijke oorzaak De verbinding tussen uw systeem en de ELM-server is verbroken.

Oplossing Controleer of uw ELM- en Tomcat-servers normaal werken.



Onderhoudsmodus

In dit gedeelte staan onderwerpen voor het oplossen van problemen met de onderhoudsmodus.

- [Het bericht 'Bezig met opnieuw opstarten' verdwijnt niet nadat u de onderhoudsmodus uitschakelt, pagina 23](#)
- [Aanvraag om onderhoudsmodus in of uit te schakelen is geweigerd, pagina 23](#)

Het bericht 'Bezig met opnieuw opstarten' verdwijnt niet nadat u de onderhoudsmodus uitschakelt.

Probleem Nadat u de onderhoudsmodus uitschakelt, verdwijnt het bericht 'Bezig met opnieuw opstarten' niet en leidt uw browser u niet om naar de aanmeldpagina voor beheerders.

Mogelijke oorzaak Onzeker. Dit is een bekend probleem.

Oplossing Voer de URL van de Beheersite handmatig in om naar de aanmeldpagina te gaan.

Aanvraag om onderhoudsmodus in of uit te schakelen is geweigerd

Probleem Uw aanvraag om de onderhoudsmodus in of uit te schakelen, is geweigerd.

Mogelijke oorzaak U hebt de knop **Onderhoudsmodus inschakelen** of **Onderhoudsmodus uitschakelen** te snel geselecteerd.

Oplossing Wacht enkele seconden en selecteer **Onderhoudsmodus inschakelen** of **Onderhoudsmodus uitschakelen** opnieuw.

Mogelijke oorzaak Er vindt al een systeemomvattende wijziging plaats (bijvoorbeeld hoge beschikbaarheid toevoegen of verwijderen).

Oplossing Wacht 30 minuten en selecteer **Onderhoudsmodus inschakelen** of **Onderhoudsmodus uitschakelen** opnieuw.



Opnames

In dit gedeelte staan onderwerpen voor het oplossen van problemen met opnames.

- [Kan geen vergaderingen starten of bijwonen of opnames bekijken vanwege niet-ondersteunde Java-versie, pagina 25](#)
- [Ontbrekende vergaderingopnames op de pagina's met hostopnames, pagina 26](#)
- [De opnameknop veroorzaakt een serververbindingsfout, pagina 26](#)
- [Kan geen opslagserver toevoegen, pagina 26](#)
- [Vergaderingopname wordt niet weergegeven voor de host, pagina 26](#)
- [De knop Opnemen is grijs, pagina 27](#)
- [Opnamepaneel geeft foutmelding, pagina 27](#)
- [Opnames worden niet weergegeven op de pagina Opnames, pagina 27](#)

Kan geen vergaderingen starten of bijwonen of opnames bekijken vanwege niet-ondersteunde Java-versie

Probleem Gebruikers kunnen in een willekeurige browser vergaderingen niet starten of opnames niet bekijken.

Mogelijke oorzaak Gebruikers gebruiken niet-ondersteunde versies van Java.

Oplossing Als u Microsoft Internet Explorer gebruikt, schakelt u ActiveX in of installeert u Java hoger dan 1.6.034 of 1.7.06. Indien u Mozilla Firefox of Google Chrome gebruikt, moet u een hogere versie van Java installeren dan 1.6.034 of 1.7.06 of moet u uw Cisco WebEx Meetings of Network Recording Player handmatig downloaden en opnieuw installeren. Probeer vervolgens een vergadering te starten of bij te wonen of een opname opnieuw te bekijken.

Ontbrekende vergaderingopnames op de pagina's met hostopnames

Probleem Vergaderingopnames worden voor geen enkele hostgebruiker weergegeven op de pagina **Opnames**, ondanks dat de host opnames in vergaderingen heeft ingeschakeld.

Mogelijke oorzaak Er kan een probleem zijn met toestemmingen op de opslagserver voor het specifiek koppelpunt waar Cisco WebEx Meetings Server naar verwijst (selecteer op de Beheersite **Systeem > Servers > Opslag Server**).

Oplossing Dit is een bekend probleem.

De opnameknop veroorzaakt een serververbindingsfout

Probleem Wanneer de host van een vergadering op de opnameknop in de vergaderruimte probeert te klikken, geeft de vergadercliënt een foutmelding waarin staat dat deze geen verbinding kan maken met de opnameserver.

Mogelijke oorzaak De gebruiker van Cisco WebEx Meetings Server Tomcat kan niet naar het koppelpunt schrijven.

Oplossing Zorg dat het koppelpunt toegankelijk is en dat Cisco WebEx Meetings Server er naar kan schrijven.

Kan geen opslagserver toevoegen

Probleem U kunt geen opslagserver toevoegen.

Mogelijke oorzaak De gebruiker van Cisco WebEx Meetings Server Tomcat kan niet naar het koppelpunt schrijven.

Oplossing Werk de machtigingen op het NAS koppelpunt bij naar `777` met `chmod R 777 <mount-point-directory>` indien de opslagserver op Linux OS draait. Probeer vervolgens de NAS-server opnieuw aan Cisco WebEx Meetings Server te koppelen.

Vergaderingopname wordt niet weergegeven voor de host

Probleem De vergaderhost ziet de vergaderingopname niet op de pagina **Opnames** na meer dan tien minuten dat de opgenomen vergadering is beëindigd.

Mogelijke oorzaak Uw NBR WSS heeft geen machtigingen om te lezen van of te schrijven naar de opslagserver.

Oplossing Indien u een Linux opslagserver gebruikt, moet u de volgende opdracht invoeren: `chmon -R 777map koppelpunt`. Indien u de vergaderingopnames wilt ophalen die niet zijn gegenereerd op de pagina **Opnames**, neemt u contact op met de TAC.

De knop Opnemen is grijs

Probleem Vergaderhosts kunnen geen vergaderingen opnemen omdat de knop **Opname** grijs is.

Mogelijke oorzaak NAS is niet aan Cisco WebEx Meetings Server gekoppeld.

Oplossing Meld u aan bij de Beheersite, selecteer **Systeem** > **Servers**, selecteer de koppeling **Opslagserver toevoegen** en geef de NFS-server en het koppelpunt op. Bijvoorbeeld, 170.70.80.90:/Pad naar koppelpunt op server.

Mogelijke oorzaak Opname is niet ingeschakeld op Cisco WebEx Meetings Server.

Oplossing Meld u aan op de Beheersite, selecteer **Instellingen** > **Vergaderingen** en schakel het selectievakje **Opnemen** in onder Machtigingen deelnemers.

Mogelijke oorzaak Het gebruik van uw opslagserver heeft de limiet bereikt zoals opgegeven op de pagina **Alarmen** van de Beheersite.

Oplossing Zorg dat de opslagcapaciteit op NAS wordt gecontroleerd op de pagina **Alarmen**. Meld u aan bij de Beheersite, selecteer **Dashboard** > **Alarmen**, selecteer de koppeling **Bewerken**, schakel de optie **Opslag** in en selecteer **Opslaan**. Sleep de schuifbalk voor de opslaglimiet op de pagina **Alarmen bewerken** op het dashboard. Bovendien kunt u bestanden van het koppelpunt van de opslagserver verwijderen om meer ruimte te maken.

Mogelijke oorzaak Uw opslagserver is gestopt of NFS Service op de NAS is gestopt of opnieuw gestart, waardoor Cisco WebEx Meetings Server geen toegang heeft tot het koppelpunt.

Oplossing Meld u aan op de Beheersite, selecteer **Systeem** > **Servers** > **Opslagserver** en configureer NAS opnieuw.

Opnamepaneel geeft foutmelding

Probleem Nadat een vergaderingopname even aan de gang is, geeft het opnamepaneel een foutmelding. Wanneer u de aanwijzer over het paneel beweegt, geeft dit een audio- of videofout weer.

Mogelijke oorzaak De gebruiker van Cisco WebEx Meetings Server Tomcat kan niet naar het koppelpunt schrijven.

Oplossing Zorg dat het koppelpunt toegankelijk is en dat Cisco WebEx Meetings Server er naar kan schrijven.

Opnames worden niet weergegeven op de pagina Opnames

Probleem Opnames worden niet weergegeven op de pagina **Opnames** voor een hostgebruiker ondanks dat de host opnames in vergaderingen heeft ingeschakeld.

Mogelijke oorzaak Er is een probleem met toestemmingen op de opslagserver voor het specifieke koppelpunt waar uw systeem naar verwijst. .

Oplossing Meld u aan bij de Beheersite en selecteer **Systeem > Servers > Configuratie opslagserver**. Zorg dat uw machtigingen correct zijn ingesteld.



HOOFDSTUK 9

Servers

In dit gedeelte staan onderwerpen voor het oplossen van problemen met uw e-mail en opslagserver.

- [SMTP geeft foutmelding wanneer beheerdere-mail een underscore-teken gebruikt, pagina 29](#)
- [Problemen met een externe serververbinding, pagina 29](#)
- [NTP – Voorspelde tijd verstrekken voor synchronisatie op virtuele machines, pagina 30](#)

SMTP geeft foutmelding wanneer beheerdere-mail een underscore-teken gebruikt

Probleem Een gebruiker verzendt een e-mail naar de beheerder en de e-mail wordt als niet-leverbaar teruggestuurd.

Mogelijke oorzaak Underscore-teken worden niet ondersteund voor e-mailadressen.

Oplossing Gebruik geen underscore-teken of niet-ondersteunde tekens wanneer u e-mails naar de beheerder verzendt.

Problemen met een externe serververbinding

Probleem Beheerders en gebruikers ontvangen geen e-mails van uw systeem.

Mogelijke oorzaak Er kan een probleem zijn met toestemmingen op de opslagserver voor het specifieke koppelpunt waar uw systeem naar verwijst (meld u aan bij de Beheersite en selecteer **Systeem > Servers > Opslag Server**).

- 1 **Oplossing** Zorg dat de aanvragen **sendmail** van de betrokken Cisco WebEx Meetings Server niet geblokkeerd zijn.
- 2 **Oplossing** Plaats uw systeem in onderhoudsmodus en corrigeer de SMTP-informatie op de Beheersite. Sla uw wijzigingen op en haal het systeem uit de onderhoudsmodus. Wanneer het systeem opnieuw is opgestart, moet de status 'ACTIEF' zijn.

- 3 **Oplossing** Los het probleem met uw SMTP-server op of geef een andere SMTP-server op die correct werkt met uw systeem.

NTP – Voorspelde tijd verstrekken voor synchronisatie op virtuele machines

Probleem Een NTP-waarschuwing wordt bovenaan de pagina weergegeven kort nadat de gebruiker zich aanmeldt. De geplande tijden voor NTP op elke virtuele machine zijn drie minuten of langer niet synchroon.

Mogelijke oorzaak De geplande tijden voor NTP op elke virtuele machine zijn drie minuten of langer niet synchroon.

- 1 **Oplossing** Wacht tot het bericht is verdwenen nadat de tijden zijn gesynchroniseerd.
- 2 **Oplossing** Bevestig dat alle virtuele machines dezelfde NTP-host gebruiken. Raadpleeg uw vSphere documenten.



HOOFDSTUK 10

Problemen met aanmelden en vergaderen

In dit gedeelte staan onderwerpen voor het oplossen van problemen bij het aanmelden en vergaderen.

- [Problemen met de browsercompatibiliteit, pagina 32](#)
- [Gesprek verbroken op TLS-systeem met hoge beschikbaarheid, pagina 32](#)
- [Inbelproblemen, pagina 32](#)
- [Kan geen verbinding maken met WebEx-site of Beheersite, pagina 33](#)
- [Kan geen vergaderingen starten of bijwonen of opnames bekijken vanwege niet-ondersteunde Java-versie, pagina 33](#)
- [Deelnemen aan vergadering voor host wordt niet weergegeven op de vergaderingspagina, pagina 33](#)
- [E-mail ontvangen over problemen met vergaderingen, pagina 34](#)
- [Deelnemers aan de vergadering kunnen vanaf hun telefoon niet uitbellen, pagina 34](#)
- [Vergaderstatus is niet juist, pagina 34](#)
- [Gegevens van vergaderingstrends zijn een uur later op de tabellen van één dag en één week, pagina 34](#)
- [Deelnemers aan vergaderingen kunnen geen verbinding maken met externe telefoons, pagina 35](#)
- [Gebruikers zijn niet in staat om vergaderingen te hosten of bij te wonen., pagina 35](#)
- [Kan de vergadering niet starten, pagina 35](#)
- [Gebruikersgesprekken worden verbroken na automatische omschakeling, pagina 36](#)
- [Gebruikers hebben geen toegang tot het product, pagina 36](#)
- [Gebruiker verliest de verbinding met de audioconferentie, pagina 36](#)
- [De tabel WBX*INPROGRESSMEETING registreert geen gegevens wanneer de vergadering op een bepaald moment is afgelopen, pagina 37](#)
- [Cisco WebEx-vergaderingen kan niet worden gestart vanwege problemen met Java, pagina 37](#)

Problemen met de browsercompatibiliteit

Probleem U gebruikt een browser van Internet Explorer die wordt weergegeven als compatibel met dit product, maar u ontvangt een bericht dat aangeeft dat uw browser niet compatibel is.

Mogelijke oorzaak Een groepsbeleidsinstelling in uw systeem zorgt ervoor dat uw browser aangeeft dat het Internet Explorer 6 is in plaats van Internet Explorer 8.

Oplossing Als u Internet Explorer 8 voor Windows XP met Service Pack 3 gebruikt, is het incompatibiliteitsbericht onwaar en kunt u het negeren. U kunt voorkomen dat uw systeem dit bericht verzendt door uw compatibiliteitsinstellingen te wijzigen. Selecteer **Hulpprogramma's > Instellingen compatibiliteitsweergave** in Internet Explorer 8. Verwijder de domeinnaam van uw Cisco WebEx Meetings Server uit de lijst met websites die u hebt toegevoegd aan uw compatibiliteitsweergave indien deze aanwezig is.

Gesprek verbroken op TLS-systeem met hoge beschikbaarheid

Probleem In een grote omgeving waar TLS is geconfigureerd (conferenties met veiligheids codering), kunnen conferentiegesprekken worden verbroken.

Mogelijke oorzaak Uw netwerk wordt gedurende enkele minuten tijdens een vergadering verbroken tussen uw virtuele primaire machines en machines met hoge beschikbaarheid. Het netwerk wordt vervolgens hersteld terwijl de vergadering nog steeds aan de gang is.

Oplossing Deelnemers moeten handmatig opnieuw deelnemen aan de vergadering.

Inbelproblemen

- **Probleem** Gebruikers horen voor- of nadat het volledig nummer is ingetoetst een bezettoon.
- **Probleem** U krijgt de melding 'Uw oproep naar het gevormde nummer kan niet worden uitgevoerd' te horen.
- **Probleem** Tijdens het terugbellen wordt de oproep van een gebruiker beëindigd nadat deze op **1** drukt om deel te nemen aan de vergadering.
- **Probleem** Tijdens het inbellen wordt de oproep van een gebruiker beëindigd nadat deze de vergaderings-id heeft ingevoerd, gevolgd door #.

Mogelijke oorzaak U moet uw CUCM-servers opnieuw configureren.

Oplossing Configureer uw CUCM-instellingen als volgt: Gebruik de partitie "<NONE>" en CSS (Calling Search Space) "<NONE>" voor alle entiteiten die in CUCM zijn gekoppeld aan Cisco WebEx Meetings Server (bijvoorbeeld routepatronen, SIP-routepatronen, SIP-trunks, enz.).

Oplossing Gebruik één partitie en één CSS die specifiek is toegewezen aan alle entiteiten die zijn gekoppeld aan Cisco WebEx Meetings Server. Raadpleeg voor meer informatie de systeemhandleiding voor uw CUCM-versie.

Kan geen verbinding maken met WebEx-site of Beheersite

Probleem U kunt geen verbinding maken met uw WebEx-site of Beheersite met een browser die SSL 3.0 vereist.

Mogelijke oorzaak FIPS is ingeschakeld waardoor SSL 3.0 is geblokkeerd.

Oplossing Schakel FIPS uit.

Kan geen vergaderingen starten of bijwonen of opnames bekijken vanwege niet-ondersteunde Java-versie

Probleem Gebruikers kunnen in een willekeurige browser vergaderingen niet starten of opnames niet bekijken.

Mogelijke oorzaak Gebruikers gebruiken niet-ondersteunde versies van Java.

Oplossing Als u Microsoft Internet Explorer gebruikt, schakelt u ActiveX in of installeert u Java hoger dan 1.6.034 of 1.7.06. Indien u Mozilla Firefox of Google Chrome gebruikt, moet u een hogere versie van Java installeren dan 1.6.034 of 1.7.06 of moet u uw Cisco WebEx Meetings of Network Recording Player handmatig downloaden en opnieuw installeren. Probeer vervolgens een vergadering te starten of bij te wonen of een opname opnieuw te bekijken.

Deelnemen aan vergadering voor host wordt niet weergegeven op de vergaderingspagina

Probleem Een vergadering die is geconfigureerd met de optie 'deelnemen voor host' ingeschakeld, wordt niet op uw vergaderingspagina weergegeven.

Mogelijke oorzaak Een andere gebruiker dan de host heeft deelgenomen aan de vergadering en heeft deze weer verlaten voordat de host deelnam. Op de pagina Dashboard en Trends vergadering wordt deze vergadering weergegeven zonder deelnemers.

Oplossing Dit is een bekend probleem. Als een andere deelnemer dan de host deelneemt aan de vergadering en deze weer verlaat voordat de host deelneemt, wordt de vergadering niet geregistreerd op de vergaderingspagina.

E-mail ontvangen over problemen met vergaderingen

Probleem U ontvangt een e-mail waarin wordt aangegeven dat er problemen zijn met vergaderingen.

Mogelijke oorzaak Mogelijk zijn er latentie- en jitterproblemen in de gebruikersomgeving. Gebruikers, waaronder gebruikers die via een virtueel particulier netwerk (VPN, virtual private network) aan vergaderingen deelnemen, hebben mogelijk een beperkte netwerkbandbreedte.

Oplossing Meld u aan bij de Beheersite, selecteer **Dashboard** en selecteer vervolgens de vergaderingstabel om de pagina **Trends vergadering** te bekijken. Onderzoek de vergaderingen die hebben plaatsgevonden op de datum en tijd dat de Vergaderingsmelding werd weergegeven. Zoek naar vergaderingen met de status 'redelijk' of 'slecht'. Noteer het vergaderthema, de host en het probleem en neem contact op met de host om te bepalen wat het probleem was met de vergadering.

Deelnemers aan de vergadering kunnen vanaf hun telefoon niet uitbellen

Probleem Deelnemers aan de vergadering kunnen vanaf hun telefoon niet uitbellen. Zij krijgen de foutmelding 'Kan geen verbinding maken'.

Mogelijke oorzaak Uw CUCM-instellingen zijn niet correct geconfigureerd.

Oplossing Configureer uw CUCM-instellingen op de audiopagina. Meld u aan bij de Beheersite en selecteer **Instellingen > Audio > CUCM**. Zorg dat u de correcte IP-adressen en de juiste transport- en poortinstellingen hebt geconfigureerd.

Vergaderstatus is niet juist

Probleem Een deelnemer heeft deelgenomen aan de vergadering, maar de Start-knop wordt nog steeds weergegeven op de pagina **Vergaderingen**.

Oplossing Dit is een bekend probleem. Onjuiste status op de pagina **Vergaderingen** heeft geen invloed op uw mogelijkheid om deel te nemen aan de vergadering.

Gegevens van vergaderingstrends zijn een uur later op de tabellen van één dag en één week

Probleem Op de pagina **Trend vergadering** worden de gegevens van de tabellen van één uur en één dag een uur later weergegeven dan de gegevens op de tabellen van 1 tot 6 maanden.

Mogelijke oorzaak Voor de tabellen met vergaderingstrends van één dag en één week worden toekomstige (geplande) vergadergegevens om de 4 uur berekend. Indien u een vergadering plant, wordt de vergaderinformatie tijdens die periode van vier uur opgenomen.

Oplossing Dit is een bekend probleem. De meeste geplande vergaderingen zijn terugkerend en we willen de informatie niet te vaak berekenen omdat dit de systeemprestaties kan beïnvloeden.

Deelnemers aan vergaderingen kunnen geen verbinding maken met externe telefoons

Probleem Deelnemers aan vergaderingen kunnen vanaf hun telefoon niet uitbellen. Zij krijgen de foutmelding 'Kan geen verbinding maken'.

Mogelijke oorzaak Controleer de CUCM-instellingen in het gedeelte audio-instellingen (meld u aan bij de beheersite en selecteer **Instellingen** > **Audio** en selecteer de koppeling **Bewerken** bij CUCM-instellingen) voor het correcte IP-adres en de juiste transport- en poortinstellingen.

Oplossing Zorg dat het poortnummer en het transporttype overeenstemmen met de overeenkomstige instellingen op uw CUCM-servers.

Gebruikers zijn niet in staat om vergaderingen te hosten of bij te wonen.

Probleem Een gebruiker is niet in staat om een vergadering te hosten of bij te wonen.

Mogelijke oorzaak De gebruiker heeft beperkte pc-machtigingen.

Oplossing Configureer uw systeem om Cisco WebEx-vergaderingen en -productiviteitstools handmatig naar het bureaublad van de gebruiker te pushen. Selecteer **Instellingen** > **Downloads** en selecteer de optie **WebEx-vergaderingen en -productiviteitstools handmatig naar het bureaublad van de gebruiker pushen**. Zie [Uw downloadinstellingen configureren](#) voor meer informatie.

Kan de vergadering niet starten

Probleem Kan de vergadering niet starten.

Mogelijke oorzaak Uw poortnummers zijn onjuist geconfigureerd.

Oplossing Zorg ervoor dat verzoeken door uw firewall of load balancing-oplossing naar de juiste poorten worden omgeleid om te garanderen dat eindgebruikers vergaderingen kunnen hosten en bijwonen.

Gebruikersgesprekken worden verbroken na automatische omschakeling

Probleem Het verbreken van gebruikersgesprekken na automatische omschakeling komt voor op uw systeem met hoge beschikbaarheid.

Mogelijke oorzaak Uw systeem heeft TAS ingeschakeld en gebruikt een KPML IP-telefoon. TAS probeert een abonnee-SIP-bericht te sturen naar Cisco Unified Communications Manager (CUCM). Het abonneebericht raakt niet voorbij de CUCM-validatie door de wijziging in het TAS IP-adres.

Oplossing Dit is een bekend probleem en er zijn momenteel geen configuratiewijzigingen die dit probleem kunnen oplossen. Wanneer gesprekken verbroken worden als gevolg van dit probleem, moeten gebruikers zich opnieuw bij de vergadering voegen door terug in te bellen.

Gebruikers hebben geen toegang tot het product

Probleem TLS kan niet worden ingesteld. Bij het sniffen van pakketten blijkt dat CUCM een 'Niet-ondersteund certificaat' naar Cisco WebEx Meetings Server verzendt tijdens handshaking van CUCM en Cisco WebEx Meetings Server TLS.

Mogelijke oorzaak De lokale beveiligingsinstelling heeft de volgende optie in Windows 7 32-bits en IE 8:

Mogelijke oorzaak Gebruik FIPS-compatibele algoritmen voor codering, hashing en bij ondertekenen ingeschakeld.

Mogelijke oorzaak Het optiepad: gpedit.msc | Computerconfiguratie | Windows-instellingen | Beveiligingsinstellingen | Lokaal beleid | Beveiligingsopties

Oplossing Indien de optie TLSv1.0 in de geavanceerde instellingen van IE is uitgeschakeld, moet de gebruiker het lokaal beleid inschakelen. Nadat het lokale beleid is ingeschakeld, zal IE 8 werken terwijl de TLSv1.0 is uitgeschakeld.

Gebruiker verliest de verbinding met de audioconferentie

Probleem Een gebruiker verliest de verbinding met de audioconferentie.

Mogelijke oorzaak De gebruiker heeft een trage netwerkverbinding (enkele Kb/s).

Oplossing Zorg dat de netwerkverbinding van de gebruiker ten minste 100 Kb/s is om opnieuw verbinding te kunnen maken met de audioconferentie.

De tabel WBX*INPROGRESSMEETING registreert geen gegevens wanneer de vergadering op een bepaald moment is afgelopen

Probleem Indien een WebEx-vergadering wordt beëindigd op een tijdstempel in de statistieken, zoals 18:45 voor statistieken per 5 minuten, 19:00 voor statistieken per uur of 27/09 00:00 voor statistieken per dag, slaat de overeenkomstige WBX*INPROGRESSMEETING geen gegevens op tijdens de periode waarin het dagelijkse statistiekproces dit wel zou doen.

Mogelijke oorzaak De taak voor de statistiekdatabase wordt trager uitgevoerd dan de triggertaak van de database, waardoor er een vertraging is van 5 minuten bij het verwerken van gegevens.

Oplossing Er is momenteel geen oplossing. Dit probleem wordt verholpen in een revisie van het product.

Cisco WebEx-vergaderingen kan niet worden gestart vanwege problemen met Java

Probleem Uw gebruikers ervaren regelmatig problemen bij het starten van de toepassing Cisco WebEx Meetings op Windows wanneer ze zijn verbonden met hun bedrijfsintranet via een Cisco Any-Connect VPN Client. Deze fout doet zich alleen voor wanneer de gebruiker de toepassing Cisco WebEx Meetings probeert te downloaden en installeren wanneer hij voor het eerst een vergadering probeert bij te wonen. Nadat de toepassing is geïnstalleerd op de pc van de gebruiker, doet dit probleem zich niet meer voor.

Probleem Dit probleem doet zich niet voor wanneer de gebruiker probeert deel te nemen aan de vergadering terwijl VPN niet is ingeschakeld (dit veronderstelt dat de WebEx-site is ingeschakeld voor openbare toegang).

Mogelijke oorzaak Uw gebruikers gebruiken een verouderde versie van Java.

Oplossing Werk het Windows-bureaublad van de gebruikers bij naar de nieuwste versie van Java. Als dit niet werkt, raden wij u aan uw gebruikers te vragen de toepassing Cisco WebEx Meetings handmatig te installeren vanaf de pagina **Downloads**. Gebruikers kunnen ook de toepassing Cisco WebEx Meetings downloaden wanneer ze voor het eerst een vergadering proberen bij te wonen. Deze oplossingen werken alleen wanneer de pc's van gebruikers in uw organisatie beheerdersrechten hebben. Indien ze geen beheerdersrechten hebben, kunt u met behulp van de installatiebestanden op de **Download**-pagina de toepassing Cisco WebEx Meetings op hun pc installeren.



Eenmalige aanmelding

In dit gedeelte staan onderwerpen voor het oplossen van problemen met eenmalig aanmelden (SSO)

- [SSO mislukt na het voltooien van een noodherstelbewerking, pagina 39](#)
- [SSO-protocolfout, pagina 39](#)
- [SSO-omleiding mislukt, pagina 40](#)
- [SSO-omleidingsproblemen, pagina 43](#)

SSO mislukt na het voltooien van een noodherstelbewerking

Probleem Wanneer een gebruiker een noodherstelbewerking voltooit, mislukt SSO omwille van vervallen certificaten.

Mogelijke oorzaak Bestaande SSO-certificaten zijn geïnstalleerd voordat de toepassing is geïnstalleerd.

Oplossing Installeer SSO-certificaten opnieuw na het voltooien van een noodherstelbewerking. Nadat u uw herstelbewerking voltooit op het noodherstelsysteem, moet u zich aanmelden bij de Beheersite en **Instellingen > Beveiliging > Certificaat > SSL-certificaat > CSR genereren** selecteren. Bij **Meer opties**, selecteert u **CSR downloaden** om de gegenereerde CSR te downloaden. Gebruik de CSR om een nieuw SSL-certificaat op te halen. Raadpleeg het gedeelte 'SSL-certificaten genereren' van de beheerdershandleiding voor meer informatie. Importeer uw nieuw SSL-certificaat door **Instellingen > Beveiliging > Certificaat > Meer opties** (SSL-certificaat importeren) te selecteren. Importeer hetzelfde SSL-certificaat in uw ADFS (Active Directory Federation Service) voor de relaispartij van de site.

SSO-protocolfout

Probleem U krijgt de foutmelding 'SSO-protocolfout'. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning'.

Mogelijke oorzaak Uw SSO-beheersite of IdP-configuratie bevat fouten.

Mogelijke oorzaak SSO is niet ingeschakeld.

Mogelijke oorzaak Sommige of alle vereiste IdP-kenmerken zijn niet geconfigureerd: voornaam, achternaam, e-mail.

Mogelijke oorzaak Het kenmerk NameID van uw SAML is niet ingesteld op e-mail.

Oplossing Als u de oorzaak van uw SSO-protocolfout niet kunt bepalen, moet u een logbestand maken en contact opnemen met de Cisco TAC voor hulp. Als u denkt dat uw oorzaak één van de bovenstaande oorzaken is, kunt u de volgende acties uitvoeren om het probleem op te lossen:

- **Oplossing**
- **Oplossing** Zorg dat de vereiste IdP-kenmerken zijn geconfigureerd.
- **Oplossing** Zorg dat de volgende IdP-kenmerken zijn ingesteld voor het e-mailadres van de gebruiker: uid, SAML_SUBJECT.

SSO-omleiding mislukt

Probleem Een gebruiker probeert zich aan te melden en ontvangt een bericht 'SSO-omleiding mislukt'. De gebruiker wordt doorverwezen naar een beheerder voor hulp.

Mogelijke oorzaak Een IdP-attributwaarde in de account van de gebruiker heeft de accountreglementen geschonden. De volgende foutmeldingen kunnen worden weergegeven als gevolg van dit probleem:

- **Mogelijke oorzaak** SSO-protocolfout. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning. Zie [SSO-protocolfout](#), op pagina 39 voor meer informatie.
- **Mogelijke oorzaak** Geen gebruikersaccount in het systeem gevonden. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Geen X.509-certificaat in het systeem gevonden. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** X.509-certificaat is verlopen. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Gebruikersaccount is geblokkeerd. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Gebruikersaccount is verlopen. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Gebruikersaccount is uitgeschakeld. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** SAML-bevestiging is verlopen. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Ongeldig antwoordbericht. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.

- **Mogelijke oorzaak** Automatisch account maken mislukt. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning. Zie [Automatisch maken van account of Automatisch bijwerken van account is mislukt, op pagina 53](#) voor meer informatie.
- **Mogelijke oorzaak** Automatisch account bijwerken mislukt. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning. Zie [Automatisch maken van account of Automatisch bijwerken van account is mislukt, op pagina 53](#) voor meer informatie.
- **Mogelijke oorzaak** SSO-protocolfout. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Geen gebruikersnaam in SAML-assertie gevonden. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Geen gebruikersaccount in het systeem gevonden. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Geen X.509-certificaat in het systeem gevonden. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Alleen POST-verzoek wordt ondersteund. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Onjuiste SAML SSO POST-gegevens. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** De site is niet bevoegd SSO te gebruiken. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Onjuist X.509-certificaat voor validatie van SAML-bevestiging. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning. Zie [Onjuist X.509-certificaat voor validatie van SAML-uitspraak, op pagina 4](#) voor meer informatie.
- **Mogelijke oorzaak** Fout tijdens het laden van de configuratie. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** De waarde van NameQualifier komt niet overeen met de URL van de site. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Assertiepartij kan niet worden bereikt. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Kan SAML-artefact niet oplossen. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Ongeldige SAML-assertie. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** De ontvanger komt niet overeen met webex.com. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** X.509-certificaat is verlopen. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Gebruikersaccount is geblokkeerd. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Gebruikersaccount is verlopen. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.

- **Mogelijke oorzaak** Gebruikersaccount is uitgeschakeld. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** SAML-bevestiging is verlopen. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** SAML-bevestiging is niet ondertekend. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Aan deze gebruikersrol zijn geen aanmeldrechten toegewezen. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Ongeldig RequestedSecurityToken. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Ongeldige digitale handtekening. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Niet-betrouwbare uitgever. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Indeling naamidentificatie is onjuist. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Er kan geen AuthnRequest worden gegenereerd. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Er kan geen afmeldingsverzoek worden gegenereerd. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** InResponseTo komt niet overeen met de aanvraagidentificatie. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Ongeldig antwoordbericht. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Ongeldig aanvraagbericht. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Automatisch account maken mislukt. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Automatisch account bijwerken mislukt. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Mogelijke oorzaak** Bijwerken gebruikersrechten is mislukt of gebruiker heeft geen toestemming om de gebruikersrechten bij te werken. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.

Oplossing Onderzoek uw URL API om te bepalen welke accountwaarden deze storing veroorzaken. Raadpleeg de rubriek 'SSO URL API-parameters instellen en wijzigen' in de Planningshandleiding voor meer informatie.

SSO-omleidingsproblemen

SSO-omleidingsproblemen kunnen zich voordoen door configuratieproblemen met uw SSO URL-API of uw IdP-instellingen. De volgende onderwerpen gaan over foutberichten van SSO-omleiding die u kunt krijgen, de problemen die de foutberichten kunnen veroorzaken en hoe u deze kunt oplossen.



HOOFDSTUK

12

De modus enkele gebruiker gebruiken om problemen op te lossen

In dit gedeelte staan onderwerpen voor het oplossen van problemen met de modus enkelvoudige gebruiker.

- [De modus enkele gebruiker openen voor uw systeem, pagina 45](#)

De modus enkele gebruiker openen voor uw systeem



Waarschuwing

Voer deze procedure alleen uit indien Cisco TAC u dit vraagt in verband met probleemoplossing. Voltooi deze procedure niet zelfstandig zonder ondersteuning door Cisco TAC.

SAMENVATTING VAN STAPPEN

1. Meld u aan bij de vSphere client en selecteer uw VMware vCenter.
2. Selecteer het virtuele beheerapparaat voor uw systeem.
3. Open het bedieningsvenster van de virtuele machine.
4. Start het virtuele beheerapparaat op.
5. Wanneer de virtuele machine opstart en u het opstartscherm ziet, moet u de toetsen **Ctrl + Alt + Backspace** gebruiken om naar het opdrachtvenster te gaan.
6. Selecteer de knop **Gast opnieuw opstarten**.
7. Selecteer **Ja** om opnieuw opstarten te bevestigen. Klik snel met de muis in het bedieningsvenster (het zwarte gebied) om het toetsenbord voor de virtuele machine te gebruiken. Druk snel op een willekeurige toets en blijf deze ongeveer elke seconde indrukken om naar het GNU GRUB opstartmenu te gaan. Na ongeveer twee minuten ziet u het volgende bericht: `Cent-besturingssysteem opstarten (<string_numbers_letters>) in <number> seconden...`
8. Druk nogmaals op een knop om het opstartproces te onderbreken en het GNU GRUB opstartmenu weer te geven.
9. Druk op **e** om de opdrachten te bewerken voordat u de virtuele machine opstart.
10. Druk op het pijltje omlaag om de 'kernel'-regel te selecteren en druk op **e** om deze kernelregel te bewerken.
11. Voer **enkel** in.
12. Druk op Enter om uw wijzigingen op te slaan en terug te keren naar het vorige menu.
13. Druk op **b** om op te starten in de modus enkele gebruiker.
14. Wanneer de virtuele machine opstart en u het opstartscherm ziet, moet u de toetsen **Ctrl + Alt + Backspace** gebruiken om naar het opdrachtvenster te gaan.

GEDETAILEERDE STAPPEN

- | | |
|----------------|---|
| Stap 1 | Meld u aan bij de vSphere client en selecteer uw VMware vCenter. |
| Stap 2 | Selecteer het virtuele beheerapparaat voor uw systeem. |
| Stap 3 | Open het bedieningsvenster van de virtuele machine. |
| Stap 4 | Start het virtuele beheerapparaat op. |
| Stap 5 | Wanneer de virtuele machine opstart en u het opstartscherm ziet, moet u de toetsen Ctrl + Alt + Backspace gebruiken om naar het opdrachtvenster te gaan. |
| Stap 6 | Selecteer de knop Gast opnieuw opstarten . |
| Stap 7 | Selecteer Ja om opnieuw opstarten te bevestigen. Klik snel met de muis in het bedieningsvenster (het zwarte gebied) om het toetsenbord voor de virtuele machine te gebruiken. Druk snel op een willekeurige toets en blijf deze ongeveer elke seconde indrukken om naar het GNU GRUB opstartmenu te gaan. Na ongeveer twee minuten ziet u het volgende bericht: <code>Cent-besturingssysteem opstarten (<string_numbers_letters>) in <number> seconden...</code> |
| Stap 8 | Druk nogmaals op een knop om het opstartproces te onderbreken en het GNU GRUB opstartmenu weer te geven. |
| Stap 9 | Druk op e om de opdrachten te bewerken voordat u de virtuele machine opstart. |
| Stap 10 | Druk op het pijltje omlaag om de 'kernel'-regel te selecteren en druk op e om deze kernelregel te bewerken. |
| Stap 11 | Voer enkel in.
Dit woord wordt automatisch op het einde van de kernelregel toegevoegd. |

- Stap 12** Druk op Enter om uw wijzigingen op te slaan en terug te keren naar het vorige menu.
- Stap 13** Druk op **b** om op te starten in de modus enkele gebruiker.
- Stap 14** Wanneer de virtuele machine opstart en u het opstartscherm ziet, moet u de toetsen **Ctrl + Alt + Backspace** gebruiken om naar het opdrachtvenster te gaan.
U ziet de gebruikelijke tekst niet in dit opstartscherm.
Het opdrachtvenster wordt weergegeven met het venster `sh-3.2#` voor enkele gebruiker.
-

Volgende stappen

Cisco TAC geeft u de root-aanmeldgegevens en verdere instructies. Nadat u uw taken hebt uitgevoerd, voert u **opnieuw opstarten** in of selecteert u de knop **Gast opnieuw opstarten** in het bedieningsvenster van de virtuele machine.



HOOFDSTUK

13

Problemen met het upgraden, bijwerken en uitbreiden

In dit gedeelte staan onderwerpen voor het oplossen van problemen met upgraden, bijwerken en uitbreiden.

- [Kan geen verbinding maken met de ISO-afbeelding in het CD/DVD-station, pagina 49](#)
- [Update mislukt, pagina 49](#)
- [Het updateproces is vastgelopen, pagina 50](#)
- [Knop Upgraden is grijs, pagina 50](#)
- [Upgraden of uitbreiden mislukt, pagina 50](#)

Kan geen verbinding maken met de ISO-afbeelding in het CD/DVD-station

Probleem U kunt geen verbinding maken met de ISO-afbeelding in het CD/DVD-station om een installatie uit te voeren.

Mogelijke oorzaak Het CD/DVD-station van de virtuele machine van uw Beheersite maakt geen verbinding met het ISO-bestand. Mogelijk probeert u de verkeerde virtuele machine te koppelen, of verloopt het verbinden traag (dit kan worden veroorzaakt door activiteit in VMware vCenter).

Oplossing Koppel het ISO-bestand met vSphere client. Controleer of uw ISO-afbeelding is gekoppeld aan de correcte virtuele machine. De gebruikersinterface van de beheerder geeft de hostnaam van de virtuele machine weer. Zorg dat deze overeenkomt. Normaal is dit het primaire beheerknoppunt, tenzij u bijwerkt naar een systeem met hoge beschikbaarheid dat nog niet aan een primair systeem is gekoppeld. Indien het CD/DVD-systeem 'Verbinding maken' weergeeft als status, wacht u tot het klaar is.

Update mislukt

Probleem Uw update mislukt.

Mogelijke oorzaak Er doet zich een verbindingsprobleem voor (een netwerkprobleem, invoer-/uitvoerprobleem of een ander probleem voor uw Internet Reverse Proxy) of een of meer virtuele machines is/zijn niet toegankelijk.

• **Oplossing** Verzamel logbestanden: /opt/log/upgrade/*, /opt/log/webadmin/*, enzovoort.

• **Oplossing** Herstel alle virtuele machines naar een eerdere opgeslagen versie, of herstel de back-up die u hebt gemaakt voordat u de update uitvoerde en probeer uw update opnieuw uit te voeren.

Het updateproces is vastgelopen

Probleem Het updateproces is vastgelopen bij 'Systeem bijwerken...' gedurende een uur of langer.

- **Mogelijke oorzaak** Uw ISO-pakket kan niet in de gegevensopslag worden geplaatst en de vSphere client heeft een trage internetverbinding.
- **Mogelijke oorzaak** Uw systeem heeft een trage schijfinvoer/-uitvoer of de invoer/uitvoer op de gegevensopslag is verzadigd. Er proberen teveel hosts verbinding te maken met en toegang te krijgen tot dezelfde gegevensopslag of schijffreeks.
- **Oplossing** Maak uw update ongedaan, plaats uw ISO in de gegevensopslag of, indien het CD/DVD-station van uw virtuele machine lokaal verbinding maakt via de vSphere-client, controleer of de vSphere-client een lokale hardwareverbinding heeft in het intranet van uw bedrijf (niet over VPN).
- **Oplossing** Maak uw update ongedaan, migreer uw virtuele machine naar een nieuwe gegevensopslag en probeer de update opnieuw uit te voeren.

Knop Upgraden is grijs

Probleem De **Systeempagina** op uw Beheersite heeft de knop **Upgraden** niet of de knop is grijs.

Mogelijke oorzaak U probeert een update, upgrade of uitbreiding uit te voeren op de Beheersite met hoge beschikbaarheid in plaats van op de Beheersite van het primaire systeem.

Oplossing Controleer of de virtuele machine van uw primaire systeem is ingeschakeld. Meld u af bij de Beheersite, start een nieuwe browsersessie en meld u opnieuw aan. Als het probleem aanhoudt, controleert u of uw primaire beheerproces nog werkt.

Upgraden of uitbreiden mislukt

Probleem Uw poging om te upgraden of uitbreiden mislukt.

Mogelijke oorzaak Mogelijk is een gegevensbestand op uw systeem corrupt.

Oplossing Controleer uw logbestand om na te gaan of er nog problemen zijn. Herstel uw huidige systeem. Installeer een nieuw systeem, of herstel een nieuw systeem wanneer VMware-momentopnamen zijn gemaakt of noodherstel is geconfigureerd na de installatie van OVA, en probeer uw upgrade of uitbreiding vervolgens opnieuw uit te voeren.



HOOFDSTUK 14

Gebruikersbeheer

In dit gedeelte staan onderwerpen voor het oplossen van problemen met gebruikersbeheer.

- [Automatisch maken van account of Automatisch bijwerken van account is mislukt, pagina 53](#)
- [Geen gebruikersaccount in het systeem gevonden, pagina 56](#)

Automatisch maken van account of Automatisch bijwerken van account is mislukt

Probleem U ontvangt één van de volgende foutberichten:

- **Probleem** Automatisch account maken mislukt. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.
- **Probleem** Automatisch account bijwerken mislukt. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.

Mogelijke oorzaak Uw kenmerk IdP updatetijdstempel is mogelijk niet geconfigureerd. Het is mogelijk dat er ook andere IdP-configuratieproblemen zijn.

Oplossing Controleer of de vereiste kenmerktewijzigen correct zijn geconfigureerd in IdP, zoals *voornaam*, *achternaam*, *e-mail*, *SAML_SUBJECT*, of *Name_ID*. Let in het bijzonder op de instellingen *Name_ID* en *SAML_SUBJECT*. Sommige IdP-configuraties gebruiken *Name_ID* en andere gebruiken *SAML_SUBJECT*. We raden u aan alle accounts zo te configureren dat *Name_ID* dezelfde waarde heeft als *SAML_SUBJECT*.

Oplossing TC1 (Traceercode 1),, TC10 (Traceercode 10) zijn speciale kenmerken. Als de traceercode is geconfigureerd zoals vereist in Beheer bij **Gebruikers > Traceercodes**, zijn dit vereiste kenmerktewijzingen.

Oplossing Als de invoermodus van een traceercode een vervolgkeuzemenu is, geldt het volgende:

- **Oplossing** Als de traceercode is geconfigureerd als **Vereist**, moet de kenmerkwaarde een van de actieve waarden zijn in het vervolgkeuzemenu.

- **Oplossing** Als de huidige traceercode is geconfigureerd als Niet vereist, kan de kenmerkwaarde leeg zijn of een van de actieve waarden in het vervolgkeuzemenu zijn.

Oplossing Als IdP bijvoorbeeld ADFS 2 is en u hebt geen traceercodes geconfigureerd (*SAML_SUBJECT* is niet vereist in ADFS 2), is de volgende toewijzing vereist:

LDAP-kenmerk	Type uitgaande claim
E-mailadressen	Name_ID
E-mailadressen	E-mail
Voornaam	firstName
Achternaam	lastName



Opmerking

Oplossing

- **Oplossing** Wij bevelen u aan de *Name_ID* aan het e-mailadres te koppelen.
- **Oplossing** De kenmerknaam is hoofdlettergevoelig. Zorg dat de kenmerkwaarde van de gebruiker niet leeg is.
- **Oplossing** We bevelen u aan uw traceercodes niet te configureren als **Vereist**.
- **Oplossing** We bevelen u aan de invoermodus van uw traceercodes niet te configureren als vervolgkeuzemenu.

Oplossing Zorg vervolgens dat de kenmerkwaarde van de gebruiker niet leeg is.

SSO URL API-referentie

Wanneer u gebruikers maakt, moet u de gebruikersinformatie op de Cisco WebEx database synchroniseren. In de volgende tabel staan de argumenten die moeten worden gesynchroniseerd:

Argument	Waarde	Beschrijving
firstName	tekenreeks	De voornaam van de gebruiker is vereist, met een maximumlengte van 32 tekens.
lastName	tekenreeks	De achternaam van de gebruiker is vereist, met een maximumlengte van 32 tekens.
E-mail	tekenreeks	Het e-mailadres van de gebruiker is vereist, met een maximumlengte van 64 tekens.
TC1	tekenreeks	Traceercode gebruiker 1. Optioneel/vereist (geconfigureerd in de beheersite). Raadpleeg de Beheerdershandleiding voor meer informatie over het beheren van gebruikers. De maximale lengte is 132 tekens. - Als de traceercode is geconfigureerd zoals vereist, moet u de waarde opgeven. - Als de invoermodus voor de huidige traceercode Vervolgkeuzemenu is, moet u die waarde in het vervolgkeuzemenu opgeven. Opmerking De waarde moet actief zijn in het vervolgkeuzemenu.

De accountinformatie die hierboven wordt beschreven, is geconfigureerd met de volgende functies:

- Gebruikersconfiguratie:
 - Beheersite: Selecteer **Gebruikers** > **Gebruiker bewerken** om de velden van het gebruikersaccount weer te geven.
 - Eindgebruikerssite: Selecteer **Mijn account** om de velden van het gebruikersaccount weer te geven.
- Configuratie traceercode:
 - Beheerdersite: Selecteer **Gebruikers** > **Traceercodes** en stel uw **invoermodus** in op **Vervolgkeuzemenu** en configureer uw instelling **Gebruik**. Selecteer vervolgens **Lijst bewerken** om de instellingen van uw vervolgkeuzemenu te configureren.

Geen gebruikersaccount in het systeem gevonden

Probleem U krijgt het foutbericht 'Geen gebruikersaccount gevonden in het systeem. Neem contact op met uw beheerder voor meer ondersteuning.'

Mogelijke oorzaak De gebruiker bestaat niet in het systeem en automatisch maken van accounts is niet ingeschakeld.

Oplossing Zorg dat u de gebruiker hebt toegevoegd aan het systeem en dat het automatisch maken van accounts is ingeschakeld.



HOOFDSTUK 15

Problemen met de virtuele machine

In dit gedeelte staan onderwerpen voor het oplossen van problemen met de virtuele machine.

- [Virtuele machine crasht, pagina 57](#)

Virtuele machine crasht

Probleem Uw virtuele machine crasht en werkt niet meer.

Mogelijke oorzaak

Oplossing Probeer de volgende oplossingen uit te voeren:

- **Oplossing** Probeer uw virtuele machine opnieuw op te starten vanaf VMware vCenter.
- **Oplossing** Als u momentopnames van uw virtuele machines hebt genomen, probeert u een momentopname terug te zetten.



Opmerking

Oplossing Momentopnames bevatten mogelijk niet alle configuratiegegevens en u moet mogelijk configuratietaken uitvoeren om alle functies op uw systeem te herstellen.

- **Oplossing** Als u een opslagserver hebt geconfigureerd, kunt u proberen een noodherstelprocedure uit te voeren om uw systeem te herstellen. Raadpleeg 'De functie Noodherstel gebruiken' in de Beheerhandleiding voor meer informatie.
- **Oplossing** Indien de bovenstaande oplossingen uw probleem niet oplossen, neemt u contact op met de Cisco TAC voor hulp. U kunt via de onderstaande URL contact opnemen met de TAC: <http://www.cisco.com/cisco/web/support/index.html>

