Guia de Problemas do Cisco WebEx Meetings Server

Primeira publicação: 21 de outubro de 2012

Última modificação: 21 de outubro de 2012

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

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

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

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

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

CONTEÚDO

Alarmes e Registros 1

Problemas de tamanho da captura de registros 1

Certificados 3

Erro da cadeia de certificados 3

Erro de certificado ainda não válido 4

Erro de certificado expirado 4

Certificado X.509 incorreto para validar a asserção SAML 4

Erro de certificado inválido 4

Erro de domínio inválido—Certificado curinga 5

Erro de domínio inválido—Certificado SAN 5

Erro de descriptografia de chave 5

Erro de tamanho da chave 6

Certificado autoassinado após atualização 6

Não é possível estabelecer o TLS devido à extensão ausente no RSE 6

Conexão não confiável 7

Aplicativos de download 9

A ferramenta de produtividade baixa o início da sessão automática indisponível com os navegadores Firefox e Chrome 9

Iniciar a sessão em um site SSO utilizando as ferramentas de produtividade falha 10

O Cisco WebEx Meetings falha ao iniciar devido a problemas de Java 10

Erro 1316 recebido durante a instalação dos aplicativos 10

E-mails 13

Crie uma senha não enviada ao usuário, o FTE não está completo 13

Os e-mails não estão sendo recebidos pelos administradores e usuários 13

Instalação e implantação 15

Utilização das projeções proxies no seu sistema 15

O uso de proxies reversos no seu sistema 16

A auto-implantação falha em error.deploy_summary.353 16

A página de download do usuário final é quebrada após completar uma atualização 17

Não é possível instalar o Cisco WebEx Meetings Server devido a versão do produto não suportada 17

Licenças 19

Mensagem de alerta de teste gratuito é exibida 19

As licenças entram em um estado de excesso 19

O botão Gerenciar Licenças está desativado 19

Mensagem de alerta de licença expirada 20

Não é possível abrir a página de licenciamento 20

A página de Licença do usuário exibe informações incorretas 20

Modo de Manutenção 21

A mensagem "Reiniciando" não desaparece depois de desligar o modo de manutenção 21

A solicitação para ligar ou desligar o modo de manutenção é rejeitada 21

gravações 23

Não é possível iniciar ou participar de reuniões ou visualizar as gravações devido a versão Java não suportada 23

As gravações de reuniões estão ausentes nas páginas de gravações do organizador 24

O botão de gravação gera erro de conexão do servidor 24

Não é possível adicionar um servidor de armazenamento 24

A gravação da reunião não é exibida para o organizador 24

O botão de gravação está travado 25

O painel de gravação gera o erro 25

As gravações não aparecem na página de gravações 26

Servidores 27

O SMTP envia as falhas quando o e-mail do administrador utiliza um caractere sublinhado 27

Problemas de conexão do servidor externo 27

NTP-Tempo limite provisionado da sincronização nas máquinas virtuais 28

Iniciar sessão e problemas da reunião 29

Problemas de Compatibilidade no Navegador 30

A chamada caiu no sistema de alta disponibilidade TLS 30

Problemas de chamadas de entrada 30

Não é possível se conectar ao site WebEx ou ao site da administração 31

Não é possível iniciar ou participar de reuniões ou visualizar as gravações devido a versão Java não suportada 31

Participe antes do organizador na reunião não exibida na página Reuniões. 31

Recebido e-mail com problemas na reunião 31

Os participantes das reuniões não conseguem fazer discagem externa para os seus telefones 32
O status da reunião está incorreto 32
Os dados de tendência da reunião estão uma hora mais tarde nos gráficos de um dia e de uma semana 32
Os participantes da reunião não podem se conectar a telefones exteriores 33
Os usuários não são Capazes de Organizar ou Participar de Reuniões. 33
Não é possível Iniciar uma Reunião 33
As chamadas de usuários são descartadas após o failover 33
O usuário não consegue acessar o produto 34
O usuário é retirado da conferência de áudio 34
A tabela WBX*INPROGRESSMEETING não grava dados quando a reunião termina no tempo específico 34
O Cisco WebEx Meetings falha ao iniciar devido a problemas de Java 35
Registro único 37
O SSO falha após completar a operação de recuperação de desastres 37
Erro do protocolo SSO 37
O redirecionamento de SSO falhou 38
Problemas no redirecionamento de SSO 40
Utilizar o modo de usuário único para solucionar os problemas 41
Acesse o modo de usuário único para o seu sistema 41
Problemas de aprimoramento, atualização e expansão 45
Não é possível conectar a imagem ISO no drive CD/DVD 45
Falha de atualização 45
O processo de atualização do sistema está travado 46
Botão de atualização acinzentado 46
A atualização ou a expansão falharam 46
Gestão de usuários 49
A criação automática de conta ou a atualização automática de conta falhou 49
Referência API da URL de SSO 50
Nenhuma conta de usuário encontrada no sistema 52
Problemas das máquinas virtuais 53
A máquina virtual travou 53

CAPÍTULO 1

Alarmes e Registros

Esta seção inclui tópicos de solução de problemas sobre os problemas de alarmes e registros.

- Problemas de tamanho da captura de registros, página 1

Problemas de tamanho da captura de registros

Problema O tamanho da captura de registros pode se tornar muito grande.

Possível causa O tamanho da captura de registros pode se tornar muito grande, especialmente ao obter registros dos arquivos. Ao obter registros de um arquivo, o serviço de captura de registro recebe os registros durante um dia inteiro, mesmo se você tiver selecionado apenas uma parte do dia. O sistema foi concebido desta forma porque descompactar os arquivos pode ser um processo demorado e pode afetar o desempenho do seu sistema.

Solução O tamanho da captura de registros pode ser minimizado, selecionando apenas as atividades que você está tentando solucionar. O tamanho da captura de registros também pode ser minimizado realizando uma captura de registros, assim que você tiver qualquer problema, de maneira que o serviço de captura de registros não tenha que ir para os arquivos para obter os registros.

CAPÍTULO 2

Certificados

Esta seção inclui tópicos de solução de problemas sobre certificados.

- Erro da cadeia de certificados, página 3
- Erro de certificado ainda não válido, página 4
- Erro de certificado expirado, página 4
- Certificado X.509 incorreto para validar a asserção SAML, página 4
- Erro de certificado inválido, página 4
- Erro de domínio inválido—Certificado curinga, página 5
- Erro de domínio inválido—Certificado SAN, página 5
- Erro de descriptografia de chave, página 5
- Erro de tamanho da chave, página 6
- Certificado autoassinado após atualização, página 6
- Não é possível estabelecer o TLS devido à extensão ausente no RSE, página 6
- Conexão não confiável, página 7

Erro da cadeia de certificados

Problema Você recebeu um erro da cadeia de certificados.

- **Possível causa** Um ou mais certificados estão faltando no meio da cadeia.
- **Possível causa** Os certificados estão na ordem errada no arquivo.

- **Solução** Copie cada certificado individual em um arquivo separado.

- **Solução** Utilize o seu visualizador de certificado de escolha (OpenSSL, keychain) para examinar o assunto e o emissor de cada certificado para garantir que a cadeia esteja completa.

- **Solução** Reordene o arquivo corretamente ou adicione os certificados que faltam e tente novamente.

Erro de certificado ainda não válido

Problema Você receberá uma mensagem de erro indicando que o seu certificado ainda não está válido.

Possível causa O período de validade do certificado ainda não começou.

- **Solução** Aguarde até que o certificado torne-se válido e carregue-o novamente.

- **Solução** Gere um novo CSR e use-o para obter um certificado novo e válido.

- **Solução** Certifique-se que a hora do sistema esteja correta.

Erro de certificado expirado

Problema Você recebeu um erro de certificado expirado.

Possível causa O período de validade do certificado terminou.

Solução Gere um CSR de notícias e use-o para obter um certificado novo e válido. Certifique-se que a hora do sistema esteja correta.

Certificado X.509 incorreto para validar a asserção SAML

Problema Você recebeu a mensagem de erro "O certificado X.509 está incorreto para validar a afirmação SAML. Entre em contato com o seu administrador para obter mais suporte."

Possível causa O seu certificado ou IdP não é válido.

Solução Valide o seu certificado ou IdP, se necessário.

Erro de certificado inválido

Problema Você recebeu um erro de certificado inválido.

Possível causa O arquivo do certificado está incorreto.

- **Solução** Se você está carregando um arquivo PEM, verifique se não há nenhum texto ou linhas em branco antes do `-----INÍCIO DO CERTIFICADO-----` ou após o `-----FINAL DO CERTIFICADO----`.

- **Solução** Verifique se o certificado está em um formato compatível.

- **Solução** Gere um novo CSR e use-o para obter um certificado novo e válido.

Erro de domínio inválido—Certificado curinga

Problema Você recebeu uma mensagem de erro de domínio inválido.

Possível causa O usuário carregou um certificado curinga. O domínio no CN não coincide com o domínio da URL do site.

- **Solução** Verifique se você está utilizando o certificado correto e carregue-o novamente.

- **Solução** Obtenha um novo certificado e carregue-o.

- **Solução** Examine o certificado utilizando o OpenSSL para verificar qual domínio está presente no certificado.

Erro de domínio inválido—Certificado SAN

Problema Você recebeu uma mensagem de erro de domínio inválido.

Possível causa O usuário carregou um certificado SAN. O CN não coincide com a URL do site.

- **Solução** Verifique se você está utilizando o certificado correto e tente novamente.

- **Solução** Obtenha um novo certificado e carregue-o novamente.

- **Solução** Examine o certificado utilizando o OpenSSL para verificar se todos os organizadores estão presentes.

Erro de descriptografia de chave

Problema Você recebeu um erro de descriptografia de chave.

- **Possível causa** A chave está criptografada e uma senha não foi fornecida.
- **Possível causa** A chave está criptografada e uma senha incorreta foi fornecida.

- **Possível causa** A chave está incorreta.

- **Solução** Certifique-se de que você está digitando a senha correta.

- **Solução** Tente ler a chave com o OpenSSL.

Erro de tamanho da chave

Problema Você recebeu uma mensagem de erro do tamanho da chave.

Possível causa O usuário está tentando carregar uma chave privada e certificada ou um certificado sozinho, mas o comprimento da chave é muito pequeno.

Solução Obtenha um novo certificado e uma chave privada com um tamanho de chave de pelo menos 2048 bits. Utilize o OpenSSL para verificar o comprimento da chave.

Certificado autoassinado após atualização

Problema O sistema reverte para um certificado autoassinado depois que um certificado de terceiros foi carregado.

Possível causa Você executou uma atualização, expansão, adicionou alta disponibilidade, alterou a URL do site, ou uma alteração semelhante.

Solução Se a operação que você realizou alterou os nomes dos organizadores ou as URLs no seu sistema, o certificado existente já não é válido. Gere um novo CSR e obtenha um novo certificado. Se a operação não alterou nenhum nome dos organizadores ou as URLs, o cliente pode restaurar a chave privada e o certificado ao carregá-los novamente.

Não é possível estabelecer o TLS devido à extensão ausente no RSE

Problema O TLS não pode ser estabelecido. Ao verificar os pacotes sniffing, eles mostram que o CUCM envia **Certificado não suportado** para o Cisco WebEx Meetings Server durante o handshaking entre o CUCM e o TLS Orion.

Possível causa O CUCM verifica o uso de chave estendida X509 no certificado.

Solução Inclua esta extensão no CSR ao aplicar para o certificado. O certificado de terceiros deve ter esta extensão:

```
Uso da chave estendida X509v3: Autenticação do servidor Web TLS, autenticação do cliente
Web TLS
```

Conexão não confiável

Problema Você recebe uma mensagem de conexão não confiável. O cliente pode não ser capaz de verificar o certificado do Cisco WebEx Meetings Server utilizando o seu truststore. O Microsoft Internet Explorer utiliza o sistema operacional truststore. O Mozilla Firefox utiliza o seu próprio truststore incorporado. Para exibir os certificados raiz confiáveis do Windows: http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc754841.aspx.

Possível causa O sistema está utilizando um certificado auto-assinado. Isto pode ocorrer porque o sistema é uma instalação nova ou o cliente tinha um certificado existente, mas executou uma operação que invalidou esse certificado e o sistema gerou um certificado auto-assinado em seu lugar.

Solução Compre um certificado de uma autoridade de certificação bem conhecida e carregue-o para o sistema. "Bem conhecida" significa que esse certificado de raiz da autoridade de certificação está no truststore de todos os navegadores.

Possível causa O emissor do certificado Cisco WebEx Meetings Server não é confiável para o cliente.

- **Solução** Certifique-se de que o emissor do certificado está no truststore do seu cliente. Em particular, se você utilizar uma autoridade de certificação privada ou interna, você é responsável por distribuir o certificado raiz para todos os clientes ou cada cliente pode adicioná-lo manualmente.

- **Solução** Carregue um certificado intermediário para o Cisco WebEx Meetings Server. Algumas vezes, enquanto o emissor do certificado é uma autoridade de certificação intermediária que não é bem conhecida, o seu emissor, a autoridade de certificação de raiz, é bem conhecida. Você pode distribuir o certificado intermediário para todos os clientes ou carregá-lo para o Cisco WebEx Meetings Server juntamente com o certificado da entidade final.

CAPÍTULO 3

Aplicativos de download

Esta seção inclui tópicos de solução de problemas sobre a transferência de aplicativos, incluindo as ferramentas de produtividade Cisco WebEx, o aplicativo Meetings e o reprodutor de gravações de rede.

- A ferramenta de produtividade baixa o início da sessão automática indisponível com os navegadores Firefox e Chrome, página 9
- Iniciar a sessão em um site SSO utilizando as ferramentas de produtividade falha, página 10
- O Cisco WebEx Meetings falha ao iniciar devido a problemas de Java, página 10
- Erro 1316 recebido durante a instalação dos aplicativos, página 10

A ferramenta de produtividade baixa o início da sessão automática indisponível com os navegadores Firefox e Chrome

Problema Se um usuário faz o download das ferramentas de produtividade WebEx do Internet Explorer, a URL do site WebEx é pré-preenchida no aplicativo WebEx Assistant, facilitando assim o processo de registro do usuário final. No entanto, no Mozilla Firefox e no Google Chrome, esta capacidade não está disponível.

- **Possível causa** Quando o usuário baixa as ferramentas de produtividade WebEx utilizando o Internet Explorer, o WebEx Assistant é capaz de ler um cookie do navegador do cache do navegador do Internet Explorer que permite que ele identifique o site WebEx e pré-preencha essa informação nas telas de registro.
- **Possível causa** Se um usuário baixa as Ferramentas de Produtividade utilizando um navegador diferente do Internet Explorer, as informações do cookie não estarão disponíveis para o WebEx Assistant, desde que estes navegadores armazenam os cookies de uma forma criptografada, tornando-os acessíveis para os aplicativos do desktop como o WebEx Assistant.

1 **Solução** Quando o usuário inicia o download das ferramentas de produtividade WebEx a partir da página **Downloads**, há instruções claras dadas aos usuários sobre como iniciar a sessão manualmente no WebEx Assistant.

2 **Solução** Se o caso acima é um problema para os seus usuários, recomendamos mover um instalador silencioso para os desktops dos seus usuários finais. Você pode preencher previamente um dos comutadores

de instalação como parte de uma instalação silenciosa na URL do site WebEx. Consulte o *Guia de Implantação do Cisco WebEx Meetings Server* para obter mais informações.

Iniciar a sessão em um site SSO utilizando as ferramentas de produtividade falha

Problema Você tenta iniciar a sessão no site configurado de SSO utilizando as ferramentas de produtividade e a sua tentativa de registro falha.

Possível causa O registro do IdP pode não oferecer suporte ao Internet Explorer 6.

Solução Adicione o seguinte no seu registro e tente iniciar a sessão novamente utilizando as ferramentas de produtividade: 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

O Cisco WebEx Meetings falha ao iniciar devido a problemas de Java

Problema Os usuários enfrentam falhas intermitentes para iniciar o aplicativo Cisco WebEx Meetings no Windows quando eles estão conectados à sua intranet corporativa usando o Cliente VPN de qualquer conexão Cisco. Essa falha ocorre apenas quando o usuário tenta fazer o download e instalar o aplicativo Cisco WebEx Meetings a primeira vez que ele tenta participar de uma reunião. Este problema não ocorre mais, uma vez que o aplicativo é instalado no computador do usuário.

Problema Este problema não ocorre quando o usuário tenta participar da reunião sem a VPN ativada (isso pressupõe que o site WebEx está habilitado para acesso público).

Possível causa Os usuários estão usando uma versão desatualizada do Java.

Solução Atualize os desktops de usuários finais do Windows para a versão mais recente do Java. Se isso não funcionar, recomendamos que você diga aos usuários para instalar manualmente o aplicativo Cisco WebEx Meetings da página de **Downloads**. Alternativamente, os usuários podem baixar o aplicativo Cisco WebEx Meetings quando tentarem participar da reunião pela primeira vez. Estas soluções alternativas assumem que os computadores dos usuários em sua organização tem privilégios de administrador. Se eles não têm privilégios de administrador, você pode mover o aplicativo Cisco WebEx Meetings para seus computadores usando os arquivos de instalação fornecidos na página de **Download**.

Erro 1316 recebido durante a instalação dos aplicativos

Problema Você está instalando um dos downloads de aplicativos (Cisco WebEx Meetings, ferramentas de produtividade ou reprodutor de gravações de rede), o processo de instalação para, e você recebe o Erro 1316.

Possível causa Você está tentando instalar a mesma versão do aplicativo que está instalado atualmente, mas o instalador tem um nome diferente.

Solução Tente uma das seguintes ações para resolver o problema:

- **Solução** Obtenha um instalador que inclua a mesma versão atualmente no seu sistema, mas altere o nome exibido na mensagem de erro antes de tentar reinstalá-lo. Copie o seu instalador modificado para o caminho exibido na mensagem de erro.

- **Solução** Desinstale o aplicativo existente e em seguida, reinstale-o.

CAPÍTULO 4

E-mails

Esta seção inclui tópicos de solução de problemas sobre e-mails.

- Crie uma senha não enviada ao usuário, o FTE não está completo, página 13
- Os e-mails não estão sendo recebidos pelos administradores e usuários, página 13

Crie uma senha não enviada ao usuário, o FTE não está completo

Problema Um usuário não recebeu um e-mail de criação de senha do primeiro administrador após concluir o assistente de experiência pela primeira vez.

Possível causa As informações incorretas do servidor de e-mail foram inseridas.

1 **Solução** Vá para a última página do FTE e selecione o link **Reenviar e-mail**.

2 **Solução** Volte para o FTE e navegue (utilizando os botões voltar e avançar) até a página de configuração do servidor de e-mail e verifique se ele está correto. Em seguida, navegue de volta (utilizando o botão para frente) até a última página no FTE e selecione o link **Reenviar e-mail**.

Os e-mails não estão sendo recebidos pelos administradores e usuários

Problema Os e-mails não estão sendo recebidos pelos administradores e usuários.

Possível causa O nome do organizador do SMTP pode estar configurado incorretamente.

Possível causa O servidor SMTP pode estar inativo.

Possível causa Os pedidos de e-mail do servidor SMTP podem estar bloqueados.

Solução Verifique se o nome do organizador do SMTP está configurado corretamente. Se não estiver configurado corretamente, coloque o sistema em modo de manutenção e corrija as informações do SMTP, salve as alterações e desative o modo de manutenção. Após a reinicialização do sistema, o status deve ser UP. Consulte "Configurando um servidor SMTP" no Guia da Administração para obter mais informações.

Solução Verifique os seus registros para determinar se os pedidos de e-mail do servidor SMTP estão bloqueados. Corrija o problema do servidor SMTP ou especifique um servidor SMTP diferente.

CAPÍTULO 5

Instalação e implantação

Esta seção inclui tópicos de solução de problemas sobre os problemas de instalação e implantação.

- Utilização das projeções proxies no seu sistema, página 15
- O uso de proxies reversos no seu sistema, página 16
- A auto-implantação falha em error.deploy_summary.353, página 16
- A página de download do usuário final é quebrada após completar uma atualização, página 17
- Não é possível instalar o Cisco WebEx Meetings Server devido a versão do produto não suportada, página 17

Utilização das projeções proxies no seu sistema

Embora não recomendamos a utilização da intervenção nos elementos de rede, como projeções proxies entre o software do cliente (em execução nos desktops dos usuários) e os servidores do sistema backend, não proibimos a sua utilização com o sistema. Recomendamos que você minimize tais elementos, já que cada intervenção do elemento de rede possui o potencial de introduzir latências de rede. Estas latências resultam em uma infeliz experiência do usuário dos aspectos sensíveis à latência das reuniões Cisco WebEx, incluindo vídeo, conexão de voz WebEx utilizando o computador e o compartilhamento de tela. Intervir nos elementos pode afetar o conteúdo de cada pacote de rede de maneiras imprevisíveis, que poderiam quebrar esses recursos.

Se os usuários finais experienciam esses problemas, recomendamos enfaticamente que você remova a intervenção dos elementos de rede do seu sistema, e, em seguida, verifique se os problemas foram resolvidos.

Considerações de desempenho

Os proxies não devem alterar o tráfego da rede ou adicionar latências no fluxo geral dos dados no sistema.

- O proxy de encaminhamento deve ter menos do que 10 ms de latência para processar os pacotes. Pode ser difícil para esses proxies de encaminhamento que verificam o conteúdo do pacote processar os pacotes em menos de 10 ms. As latências longas afetam negativamente o áudio, o vídeo e a qualidade do compartilhamento de dados da experiência de reunião dos usuários. Eles também podem afetar o rendimento entre clientes e servidores por causa do maior tempo de viagem (RTT).
- A latência total deve ser controlada se houver mais de um proxy de encaminhamento entre as máquinas virtuais e o cliente.

Funcionalidade

- Se os mecanismos de cache (tais como o cache do cookie) são utilizados nas projeções proxy, então eles podem quebrar a funcionalidade do seu sistema. Nesta situação, sugerimos que você desabilite o cache, embora isso possa afetar o desempenho do proxy de encaminhamento.
- O nível de usuário de autenticação deve ser desativado nos proxies de encaminhamento.
- Se a conexão entre o proxy de encaminhamento e o sistema Cisco WebEx Meetings Server ignorar o proxy reverso da Internet do sistema (para usuários "internos"), o proxy de encaminhamento deve permitir que o sistema *redirecione* as conexões https entre as máquinas virtuais do sistema, cada uma delas possui a sua própria URL https. Esse redirecionamento não é visível para o proxy de encaminhamento se o proxy reverso da Internet do Cisco WebEx Meetings Server estiver localizado entre o proxy e as máquinas virtuais internas.

Proxies suportados

- HTTP
- SOCKS v4

Observação O SOCKS v5 não é suportado

O uso de proxies reversos no seu sistema

Apenas o proxy reverso da Internet fornecido com este produto pode ser utilizado neste sistema. Os proxies reversos da Internet ou os balanceadores de carga da web, fornecidos por outros fornecedores, não são compatíveis. O proxy reverso Internet fornecidos com este produto é otimizado para lidar com o tráfego web em tempo real, áudio e compartilhamento de dados de usuários externos juntando reuniões da Internet.

A auto-implantação falha em error.deploy_summary.353

Problema O usuário recebe a seguinte mensagem de erro durante a auto-implantação:
Erro: error.deploy_summary.353 = A imagem utilizada para implantar as máquinas virtuais pode estar corrompida. Obtenha uma nova cópia do arquivo OVA e implante todas as máquinas virtuais novamente.

Possível causa O OVA baixado anteriormente está corrompido.

- **Solução** Verifique para determinar se o OVA baixado a partir do CCO contém a soma de verificação correta.

- **Solução** Certifique-se que o armazenamento de dados onde novas máquinas virtuais estão sendo implantadas esteja disponível e não esteja executando ativamente as aplicações.

- **Solução** Certifique-se que não há alarmes de armazenamento visíveis vistos no VMware vCenter.

A página de download do usuário final é quebrada após completar uma atualização

Problema Os usuários finais não podem acessar o link de download.

Possível causa Os recursos estáticos são armazenados em cache para melhorar o desempenho das páginas web. No entanto, os usuários finais podem estar utilizando um navegador web que possui uma versão antiga. Os arquivos Javascript podem ser armazenados em cache, onde os arquivos Javascript são carregados da sua máquina local ao invés do servidor.

Solução Os usuários devem limpar o cache do navegador e tentar reacessar a página de download.

Não é possível instalar o Cisco WebEx Meetings Server devido a versão do produto não suportada

Problema Não é possível Instalar o Cisco WebEx Meetings Server na minha máquina virtual.

Possível causa Sua versão de Vmware ESXi não é suportada.

Solução Certifique-se que você está usando o Vmware ESXi 5.0. A versão 4.x não é suportada.

CAPÍTULO 6

Licenças

- Mensagem de alerta de teste gratuito é exibida, página 19
- As licenças entram em um estado de excesso, página 19
- O botão Gerenciar Licenças está desativado, página 19
- Mensagem de alerta de licença expirada, página 20
- Não é possível abrir a página de licenciamento, página 20
- A página de Licença do usuário exibe informações incorretas, página 20

Mensagem de alerta de teste gratuito é exibida

Problema O sistema indica que ele está sendo executado em modo de teste gratuito no site de Administração.

Possível causa Depois de implantar o sistema, ele é automaticamente colocado no modo de teste gratuito.

Solução Instale licenças para acabar com o modo de teste gratuito. Consulte a seção "Gerenciando Licenças" da ajuda on-line e do *Guia de Administração* para obter mais informações.

As licenças entram em um estado de excesso

Problema Você recebe uma mensagem de excesso de licença.

Possível causa O uso de licenças está excedendo o número de licenças instaladas.

Solução Instale um número suficiente de licenças para usar para ou abaixo do número de licenças instaladas.

O botão Gerenciar Licenças está desativado

Problema O botão **Gerenciar Licenças** está desabilitado na página **Licenças do Usuário**.

Possível causa O servidor ELM ou o servidor Tomcat estão desligados.

Solução Inicie o ELM ou o Tomcat manualmente.

Possível causa Em um ambiente de alta disponibilidade, o site de Administração está sendo executado em uma máquina virtual secundária.

Solução Determine por que o site da Administração está em execução na máquina virtual secundária. Corrija o sistema primário e recuperá-lo on-line o mais rápido possível.

Mensagem de alerta de licença expirada

Problema Você recebe uma mensagem de alerta de licença expirada.

Possível causa A versão do seu sistema e a versão da licença não coincidem.

Solução Certifique-se de ter instalado a versão mais recente da licença.

Não é possível abrir a página de licenciamento

Problema Você não consegue abrir a página de licenciamento. Você abre a página de licenciamento iniciando sessão no site da Administração, selecionando **Sistema** e selecionando Ver Mais na seção de licenciamento. Isso muitas vezes ocorre logo após a implantação do sistema.

Possível causa O Cisco WebEx Meetings Server ainda não está registrado com o Enterprise License Manager (ELM), ou você tem um trabalho de licenciamento em execução.

Solução Aguarde alguns minutos e entre novamente no site da Administração.

A página de Licença do usuário exibe informações incorretas

Problema A página de Licença do usuário exibe as informações incorretas.

Possível causa O sistema não está registrado com o ELM.

Solução Registre o seu produto com o ELM. Consulte "Gerenciando Licenças" na ajuda on-line e no *Guia de Administração* para obter mais informações.

Possível causa O sistema perdeu a conexão com o servidor ELM.

Solução Verifique se os servidores ELM e Tomcat estão funcionando normalmente.

CAPÍTULO 7

Modo de Manutenção

Esta seção inclui tópicos de solução de problemas sobre os problemas do modo de manutenção.

- A mensagem "Reiniciando" não desaparece depois de desligar o modo de manutenção, página 21
- A solicitação para ligar ou desligar o modo de manutenção é rejeitada, página 21

A mensagem "Reiniciando" não desaparece depois de desligar o modo de manutenção

Problema Depois de desligar o modo de manutenção, a mensagem "reiniciar" não desaparece e o seu navegador não redireciona para a página de registro na Administração.

Possível causa Incerta. Este é um problema conhecido.

Solução Insira manualmente a URL do site da Administração para alcançar a página de registro.

A solicitação para ligar ou desligar o modo de manutenção é rejeitada

Problema A sua solicitação para ligar ou desligar o modo de manutenção é rejeitada.

Possível causa Você selecionou o botão **Ligar modo de manutenção** ou **Desligar modo de manutenção** muito rápido.

Solução Aguarde alguns segundos e selecione **Ligar modo de manutenção** ou **Desligar modo de manutenção** novamente.

Possível causa Já existe um sistema de mudança de alteração ocorrendo (por exemplo, adição ou remoção de alta disponibilidade).

Solução Aguarde 30 minutos e selecione **Ligar modo de manutenção** ou **Desligar modo de manutenção** novamente.

A solicitação para ligar ou desligar o modo de manutenção é rejeitada

CAPÍTULO 8

gravações

Esta seção inclui tópicos de solução de problemas sobre os problemas de gravação.

- Não é possível iniciar ou participar de reuniões ou visualizar as gravações devido a versão Java não suportada, página 23
- As gravações de reuniões estão ausentes nas páginas de gravações do organizador, página 24
- O botão de gravação gera erro de conexão do servidor, página 24
- Não é possível adicionar um servidor de armazenamento, página 24
- A gravação da reunião não é exibida para o organizador, página 24
- O botão de gravação está travado, página 25
- O painel de gravação gera o erro, página 25
- As gravações não aparecem na página de gravações, página 26

Não é possível iniciar ou participar de reuniões ou visualizar as gravações devido a versão Java não suportada

Problema Os usuários não podem iniciar ou participar de reuniões ou visualizar as gravações em nenhum navegador.

Possível causa Os usuários estão utilizando versões de Java não suportadas.

Solução Se você estiver utilizando o Microsoft Internet Explorer, ative o ActiveX ou instale o Java superior a 1.6.034 ou 1.7.06. Se você estiver utilizando o Mozilla Firefox ou o Google Chrome, instale o Java superior a 1.6.034 ou superior a 1.7.06, ou faça o download e reinstale o cliente Cisco WebEx Meetings ou o Reprodutor de gravações de rede manualmente. Em seguida, tente iniciar ou participar de uma reunião ou exibir uma gravação novamente.

As gravações de reuniões estão ausentes nas páginas de gravações do organizador

Problema As gravações de reuniões não são listadas na página **Gravações** para qualquer usuário organizador, embora o organizador tenha permitido a gravação nas reuniões.

Possível causa Pode haver um problema de permissão no servidor de armazenamento para o ponto de montagem específico que o Cisco WebEx Meetings Server está direcionando para a página de configuração do servidor de armazenamento (no site da Administração, selecione **Sistema** > **Servidores** > **Servidor de armazenamento**).

Solução Este é um problema conhecido.

O botão de gravação gera erro de conexão do servidor

Problema Quando um organizador da reunião tenta clicar no botão de gravação no interior da sala de reuniões, o cliente da reunião exibe um erro indicando que não pode se conectar ao servidor de gravação.

Possível causa O usuário Tomcat do Cisco WebEx Meetings Server não pode escrever no ponto de montagem.

Solução Certifique-se de que o ponto de montagem possa ser acessado e que o Cisco WebEx Meetings Server possa escrever nele.

Não é possível adicionar um servidor de armazenamento

Problema Você não pode adicionar um servidor de armazenamento.

Possível causa O usuário Tomcat do Cisco WebEx Meetings Server não pode escrever no ponto de montagem.

Solução Atualize os privilégios no ponto de montagem NAS para `777` utilizando `chmod -R 777 <mount-point-directory>`, se o servidor de armazenamento estiver sendo executado no SO Linux. Em seguida, tente anexar o servidor NAS ao Cisco WebEx Meetings Server novamente.

A gravação da reunião não é exibida para o organizador

Problema O organizador da reunião não vê a gravação da reunião na página **Gravações** por mais de 10 minutos após a reunião gravada ter terminado.

Possível causa O NBR WSS não possui privilégio de ler/escrever arquivos no servidor de armazenamento.

Solução Se você estiver utilizando um servidor de armazenamento Linux, digite o seguinte comando: `chmon -R 777`*diretório do ponto de montagem*. Se você deseja recuperar os registros da reunião que não foram gerados na página **Gravações**, entre em contato com o TAC.

O botão de gravação está travado

Problema Os organizadores da reunião não podem gravar reuniões porque o botão **Gravar** está travado.

Possível causa O NAS não está anexado ao Cisco WebEx Meetings Server.

Solução Inicie a sessão no site da Administração, selecione **Sistema** > **Servidores**, selecione o link **Adicionar servidor de armazenamento** e especifique o servidor NFS e o ponto de montagem. Por exemplo, 170.70.80.90:/*Caminho para o ponto de montagem no servidor*.

Possível causa A gravação não está habilitada no Cisco WebEx Meetings Server.

Solução Inicie a sessão no site da Administração, selecione **Configurações** > **Reuniões** e verifique a caixa de **Gravação** sob Privilégios do Participante.

Possível causa O uso do servidor de armazenamento atingiu o seu limite, conforme especificado na página **Alarmes** do site da Administração.

Solução Certifique-se de que a capacidade de armazenamento no NAS está sendo monitorada na página **Alarmes**. Inicie a sessão no site da Administração, selecione **Painel** > **Alarmes**, selecione o link **Editar**, marque a opção **Armazenamento** e selecione **Salvar**. Arraste a barra deslizante para o limite de armazenamento na página **Editar Alarmes** no painel. Alternativamente, você pode excluir arquivos do ponto de montagem do servidor de armazenamento para criar mais espaço.

Possível causa Se o servidor de armazenamento foi interrompido ou o serviço NFS no NAS foi interrompido ou reiniciado, prevenindo que o Cisco WebEx Meetings Server acesse o ponto de montagem.

Solução Inicie a sessão no site da Administração, selecione **Sistema** > **Servidores** > **Servidor de armazenamento** e reconfigure o NAS.

O painel de gravação gera o erro

Problema Depois de gravar uma reunião que está em andamento há algum tempo, o painel gravador exibe um erro. Quando você passa o mouse sobre o painel, ele exibe um erro de áudio ou de vídeo.

Possível causa O usuário Tomcat do Cisco WebEx Meetings Server não pode escrever no ponto de montagem.

Solução Certifique-se de que o ponto de montagem possa ser acessado e que o Cisco WebEx Meetings Server possa escrever nele.

As gravações não aparecem na página de gravações

Problema As gravações não aparecem na página **Gravações** de qualquer usuário organizador, mesmo que o organizador tenha permitido a gravação nas reuniões.

Possível causa Há um problema de permissões no servidor de armazenamento no ponto de montagem específico que o seu sistema está apontando. .

Solução Inicie a sessão no seu site da Administração e selecione **Sistema** > **Servidores** > **Configuração do servidor de armazenamento**. Certifique-se de que as suas permissões estejam configuradas corretamente.

CAPÍTULO 9

Servidores

Esta seção inclui tópicos de solução de problemas sobre os servidores de e-mail e armazenamento.

- O SMTP envia as falhas quando o e-mail do administrador utiliza um caractere sublinhado, página 27
- Problemas de conexão do servidor externo, página 27
- NTP-Tempo limite provisionado da sincronização nas máquinas virtuais, página 28

O SMTP envia as falhas quando o e-mail do administrador utiliza um caractere sublinhado

Problema Um usuário envia um e-mail para o administrador e o e-mail é retornado como não entregue.

Possível causa Os caracteres sublinhados não são suportados nos endereços de e-mail.

Solução Não utilize caracteres sublinhados ou outros caracteres não suportados no envio de e-mails para o administrador.

Problemas de conexão do servidor externo

Problema Os administradores e os usuários não estão recebendo e-mails do seu sistema.

Possível causa Pode haver um problema de permissões no servidor de armazenamento no ponto de montagem específica para o qual o seu sistema está apontando (inicie sessão no site da Administração e selecione **Sistema** > **Servidores** > **Servidor de armazenamento**).

1 **Solução** Certifique-se de que os pedidos **sendmail** dos interessados do Cisco WebEx Meetings Server não estão bloqueados.

2 **Solução** Coloque o seu sistema em modo de manutenção e corrija as informações do SMTP na administração da web. Salve as suas alterações e tire o sistema do modo manutenção. Quando o sistema terminar de reiniciar, o status deve indicar "UP".

3 **Solução** Corrija o problema do servidor SMTP ou especifique um servidor SMTP diferente para funcionar corretamente com o seu sistema.

NTP-Tempo limite provisionado da sincronização nas máquinas virtuais

Problema Um alerta NTP é exibido na parte superior da página logo após o usuário ter efetuado o login. O NTP do tempo limite provisionado em cada máquina virtual está fora de sincronia por três ou mais minutos.

Possível causa O NTP do tempo limite provisionado em cada máquina virtual está fora de sincronia por três ou mais minutos.

1 **Solução** Espere para ver se a mensagem é apagada após os horários serem sincronizados.

2 **Solução** Confirme que todas as máquinas virtuais estão utilizando o mesmo organizador NTP. Consulte a sua documentação vSphere.

CAPÍTULO 10

Iniciar sessão e problemas da reunião

Esta seção inclui tópicos de solução de problemas sobre o início da sessão e problemas da reunião.

- Problemas de Compatibilidade no Navegador, página 30
- A chamada caiu no sistema de alta disponibilidade TLS, página 30
- Problemas de chamadas de entrada, página 30
- Não é possível se conectar ao site WebEx ou ao site da administração, página 31
- Não é possível iniciar ou participar de reuniões ou visualizar as gravações devido a versão Java não suportada, página 31
- Participe antes do organizador na reunião não exibida na página Reuniões., página 31
- Recebido e-mail com problemas na reunião, página 31
- Os participantes das reuniões não conseguem fazer discagem externa para os seus telefones, página 32
- O status da reunião está incorreto, página 32
- Os dados de tendência da reunião estão uma hora mais tarde nos gráficos de um dia e de uma semana, página 32
- Os participantes da reunião não podem se conectar a telefones exteriores, página 33
- Os usuários não são Capazes de Organizar ou Participar de Reuniões., página 33
- Não é possível Iniciar uma Reunião, página 33
- As chamadas de usuários são descartadas após o failover, página 33
- O usuário não consegue acessar o produto, página 34
- O usuário é retirado da conferência de áudio, página 34
- A tabela WBX*INPROGRESSMEETING não grava dados quando a reunião termina no tempo específico, página 34
- O Cisco WebEx Meetings falha ao iniciar devido a problemas de Java, página 35

Problemas de Compatibilidade no Navegador

Problema Você está usando um navegador da Internet Explorer que está listado como compatível com este produto, mas você recebe uma mensagem informando que o seu navegador não é compatível.

Possível causa Uma definição de política de grupo em seu sistema faz com que o seu navegador anuncie que ele é a Internet Explorer 6 em vez da Internet Explorer 8.

Solução Se você estiver usando a Internet Explorer 8 para o Windows XP com o Pacote de Serviço 8, a mensagem de incompatibilidade é falsa e você pode ignorá-la. Você pode impedir que seu sistema envie estas mensagens, alterando as suas definições de compatibilidade. Na internet Explorer 8, selecione **Ferramentas** > **Definições de Exibição de Compatibilidade**. Remova o nome de domínio do Cisco WebEx Meetings Server da lista de sites que você adicionou para a Exibição de compatibilidade se ele estiver presente.

A chamada caiu no sistema de alta disponibilidade TLS

Problema Em um grande ambiente configurado para TLS (conferência de criptografia de segurança), as chamadas de conferência podem ser descartadas.

Possível causa A rede é desconectada entre as máquinas virtuais primária e de alta disponibilidade por alguns minutos, enquanto uma reunião está ocorrendo. A rede então se recupera, enquanto a reunião ainda está ocorrendo.

Solução Os participantes devem participar novamente da reunião manualmente.

Problemas de chamadas de entrada

- **Problema** Os usuários ouvem um tom de reordem antes ou depois que o número completo é discado.
- **Problema** A mensagem "A sua chamada não pode ser concluída como discado" é reproduzida pelo anunciante.
- **Problema** Durante a chamada de retorno, a chamada de um usuário se encerra após pressionar **1** para participar da reunião.
- **Problema** Durante a chamada de entrada, a chamada de um usuário termina depois de introduzir a identificação da reunião, seguida por #.

Possível causa Você precisará reconfigurar os seus servidores CUCM.

Solução Reconfigure as suas configurações CUCM como segue: Utilize a partição "<NONE>" e "<NONE>" CSS (Calling Search Space) para todas as entidades relacionadas do Cisco WebEx Meetings Server no CUCM (por exemplo, padrões de rota, padrões de rota SIP, troncos SIP, etc.).

Solução Utilize uma partição e uma CSS atribuída especificamente para todas as entidades relacionadas do Cisco WebEx Meetings Server. Para obter maiores informações, consulte o manual do sistema para a versão CUCM.

Não é possível se conectar ao site WebEx ou ao site da administração

Problema Você não pode se conectar ao seu site WebEx ou ao site da Administração utilizando um navegador que requer SSL 3.0.

Possível causa O FIPS está habilitado, o qual bloqueia o SSL 3.0.

Solução Desativar FIPS.

Não é possível iniciar ou participar de reuniões ou visualizar as gravações devido a versão Java não suportada

Problema Os usuários não podem iniciar ou participar de reuniões ou visualizar as gravações em nenhum navegador.

Possível causa Os usuários estão utilizando versões de Java não suportadas.

Solução Se você estiver utilizando o Microsoft Internet Explorer, ative o ActiveX ou instale o Java superior a 1.6.034 ou 1.7.06. Se você estiver utilizando o Mozilla Firefox ou o Google Chrome, instale o Java superior a 1.6.034 ou superior a 1.7.06, ou faça o download e reinstale o cliente Cisco WebEx Meetings ou o Reprodutor de gravações de rede manualmente. Em seguida, tente iniciar ou participar de uma reunião ou exibir uma gravação novamente.

Participe antes do organizador na reunião não exibida na página Reuniões.

Problema Uma reunião configurada com a opção "Participar antes do organizador" ativada não está sendo exibida na sua página de reuniões.

Possível causa Um usuário diferente do organizador participou da reunião e depois saiu antes que o organizador participou. Na página Painel e Tendências da Reunião, esta reunião será apresentada sem nenhum participante.

Solução Este é um problema conhecido. Se um participante da reunião que não seja o organizador, comparecer à reunião e depois sair antes do organizador participar, a reunião não será gravada na página de reuniões.

Recebido e-mail com problemas na reunião

Problema Você receberá um e-mail indicando que há problemas nas reuniões.

Possível causa Pode haver problemas de latência e de jitter no ambiente do usuário. Os usuários, incluindo aqueles participando em reuniões através de uma rede privada virtual (VPN) podem ter banda larga de rede limitada.

Solução Inicie sessão no site da Administração, selecione **Painel** e selecione o gráfico de Reuniões para ver a página **Tendência da Reunião**. Examine as reuniões que ocorreram na data e hora que o Alerta da Reunião ocorreu. Procure por reuniões com um status de regular ou ruim. Observe o assunto da reunião, o organizador e o problema e entre em contato com o organizador para determinar qual era o problema com a reunião.

Os participantes das reuniões não conseguem fazer discagem externa para os seus telefones

Problema Os participantes das reuniões não conseguem fazer discagem externa para os seus telefones. Eles recebem um erro "falha ao conectar".

Possível causa As suas configurações CUCM estão configuradas incorretamente.

Solução Verifique as suas configurações CUCM na página de áudio. Inicie sessão no site da Administração e selecione **Configurações** > **Áudio** > **CUCM**. Certifique-se de ter configurado os endereços de IP, transporte e as configurações corretas de porta.

O status da reunião está incorreto

Problema Um participante da reunião participou de uma reunião, mas o botão Iniciar ainda é exibido na página **Reuniões**.

Solução Este é um problema conhecido. O status incorreto na página **Reuniões** não afeta a sua capacidade de participar na reunião.

Os dados de tendência da reunião estão uma hora mais tarde nos gráficos de um dia e de uma semana

Problema Na página **Tendência da Reunião**, os dados para os gráficos de uma hora e de um dia estão uma hora mais tarde do que aqueles exibidos nos gráficos de 1 a 6 meses.

Possível causa Para os gráficos de tendência de reunião de um dia e de uma semana, futura (programada) reunião de dados é computada a cada 4 horas. Se você agendar uma reunião, as informações da reunião são recolhidas durante o intervalo de quatro horas.

Solução Este é um problema conhecido. A maioria das reuniões agendadas são recorrentes e nós não queremos computar a informação com muita frequência, pois pode afetar o desempenho do sistema.

Os participantes da reunião não podem se conectar a telefones exteriores

Problema Os participantes das reuniões não conseguem fazer discagem externa para os seus telefones. Os participantes recebem um erro "falha ao conectar".

Possível causa Verifique se as configurações CUCM nas configurações de áudio (inicie a sessão no site da Administração e selecione **Configurações** > **Áudio** e selecione o link **Editar** nas Configurações CUCM), para as configurações corretas de endereço de IP, transporte e portas.

Solução Certifique-se de que o número da porta e o tipo de transporte combinam com as configurações correspondentes em seus servidores CUCM.

Os usuários não são Capazes de Organizar ou Participar de Reuniões.

Problema Um usuário não é capaz de organizar ou participar de uma reunião.

Possível causa O usuário tem permissões do PC restritas.

Solução Configure o seu sistema para mover manualmente o Cisco WebEx Meetings e as Ferramentas de Produtividade para a área de trabalho do usuário. Selecione **Configurações** > **Downloads** e selecione a opção **Mover manualmente o Cisco WebEx Meetings e as Ferramentas de Produtividade para a área de trabalho do usuário**. Consulte Definindo as Configurações do Seu Download para obter mais informações.

Não é possível Iniciar uma Reunião

Problema Não é possível iniciar uma reunião.

Possível causa Seu números de porta não estão configurados corretamente.

Solução Garante que o seu firewall ou a solução de balanceamento de carga redireciona as solicitações para as portas corretas para garantir que os usuários podem organizar e participar de reuniões com sucesso.

As chamadas de usuários são descartadas após o failover

Problema As chamadas de usuários são descartadas após o failover ocorrer em seu sistema de alta disponibilidade.

Possível causa O seu sistema tem TAS habilitado e usa um telefone de IP KPML. O TAS tenta enviar uma mensagem SIP subscrita para o Cisco Unified Communications Manager (CUCM). A mensagem subscrita não pode passar a validação do CUCM devido à alteração no endereço IP do TAS.

Solução Este é um problema conhecido e não há alterações de configuração que podem corrigir este problema neste momento. Quando as chamadas são descartadas devido a este problema, os usuários devem voltar a participar da reunião discando novamente.

O usuário não consegue acessar o produto

Problema O TLS não pode ser estabelecido. Ao verificar os pacotes sniffing, eles mostram que o CUCM envia "certificado não suportado" para o Cisco WebEx Meetings Server durante o handshaking entre o CUCM e o TLS Cisco WebEx Meetings Server.

Possível causa Nos ambientes de 32 bis do Windows 7 e do IE 8, a configuração de segurança local dispõe da seguinte opção:

Possível causa Utilize algoritmos compatíveis com FIPS para a criptografia, hash e assinatura habilitada.

Possível causa A opção do caminho: gpedit.msc | Configuração do computador | Configurações do Windows | Configurações de segurança | Política local | Opções de segurança

Solução Se a opção TLSv1.0 nas configurações avançadas do IE estiver desativada, então o usuário deve ativar a política local. Depois de habilitar a política local, o IE 8 irá trabalhar com o TLSv1.0 desligado.

O usuário é retirado da conferência de áudio

Problema Um usuário é retirado de uma conferência de áudio.

Possível causa O usuário está com velocidade de conectividade de rede baixa (alguns KB/seg).

Solução Faça com que a velocidade de conectividade de rede do usuário seja de 100 KB/seg ou superior para restaurar a capacidade de conectar-se à conferência de áudio.

A tabela WBX*INPROGRESSMEETING não grava dados quando a reunião termina no tempo específico

Problema Se uma reunião WebEx termina na hora marcada da estatística, tal como 18:45 para as estatísticas de 5 minutos, 19:00 para as estatísticas de hora, 9/27 00:00 para as estatísticas diárias, a tabela correspondente WBX*INPROGRESSMEETING não captura dados durante a hora que o processo de estatísticas diárias normalmente captura.

Possível causa O trabalho da estatística DB funciona a uma velocidade mais lenta do que o trabalho de gatilho DB, produzindo assim um atraso de 5 minutos no processamento de dados.

Solução Não há solução atual. Esse problema será corrigido em uma revisão do produto.

O Cisco WebEx Meetings falha ao iniciar devido a problemas de Java

Problema Os usuários enfrentam falhas intermitentes para iniciar o aplicativo Cisco WebEx Meetings no Windows quando eles estão conectados à sua intranet corporativa usando o Cliente VPN de qualquer conexão Cisco. Essa falha ocorre apenas quando o usuário tenta fazer o download e instalar o aplicativo Cisco WebEx Meetings a primeira vez que ele tenta participar de uma reunião. Este problema não ocorre mais, uma vez que o aplicativo é instalado no computador do usuário.

Problema Este problema não ocorre quando o usuário tenta participar da reunião sem a VPN ativada (isso pressupõe que o site WebEx está habilitado para acesso público).

Possível causa Os usuários estão usando uma versão desatualizada do Java.

Solução Atualize os desktops de usuários finais do Windows para a versão mais recente do Java. Se isso não funcionar, recomendamos que você diga aos usuários para instalar manualmente o aplicativo Cisco WebEx Meetings da página de **Downloads**. Alternativamente, os usuários podem baixar o aplicativo Cisco WebEx Meetings quando tentarem participar da reunião pela primeira vez. Estas soluções alternativas assumem que os computadores dos usuários em sua organização tem privilégios de administrador. Se eles não têm privilégios de administrador, você pode mover o aplicativo Cisco WebEx Meetings para seus computadores usando os arquivos de instalação fornecidos na página de **Download**.

CAPÍTULO 11

Registro único

Esta seção inclui tópicos de solução de problemas sobre os problemas de registro único (SSO).

- O SSO falha após completar a operação de recuperação de desastres, página 37
- Erro do protocolo SSO, página 37
- O redirecionamento de SSO falhou, página 38
- Problemas no redirecionamento de SSO, página 40

O SSO falha após completar a operação de recuperação de desastres

Problema Quando um usuário conclui uma operação de recuperação de desastres, o SSO falha devido aos certificados expirados.

Possível causa Os certificados SSO existentes foram instalados antes da instalação do aplicativo.

Solução Reinstale os certificados SSO depois de completar a operação de recuperação de desastres. Depois de realizar a sua restauração no sistema de recuperação de desastres, inicie a sessão no site da administração e selecione **Configurações** > **Segurança** > **Certificado** > **Certificado SSL** > **Gerar CSR**. Sob **Mais opções**, selecione **Baixar CSR** para baixar o CSR gerado. Utilize o CSR para obter um novo certificado SSL. Consulte a seção "Gerando Certificados SSL" do Guia de Administração para obter mais informações. Importe o novo certificado SSL, selecionando **Configurações** > **Segurança** > **Certificado** > **Mais opções** (Importar certificado SSL). Importe o mesmo certificado SSL nos seus ADFS (Active Directory Service Federation) para o partido de revezamento da URL do site.

Erro do protocolo SSO

Problema Você recebeu a mensagem de erro, "Erro do protocolo SSO. Entre em contato com o seu administrador para obter mais suporte."

Possível causa O site da administração SSO ou a configuração IdP contém erros.

Possível causa O SSO não está habilitado.

Possível causa Alguns ou todos os atributos IdP exigidos não estão configurados: primeiro nome, sobrenome, e-mail.

Possível causa O parâmetro NameID do seu SAML não está configurado no e-mail.

Solução Se você não conseguir determinar a causa do erro de protocolo SSO, gere um registro e entre em contato com o TAC da Cisco para obter assistência adicional. Se você acredita que a causa é uma das opções acima, você pode realizar as seguintes ações para resolver o problema:

- **Solução**

- **Solução** Certifique-se de que os atributos IdP exigidos estejam configurados.

- **Solução** Certifique-se de que os seguintes atributos IdP estejam definidos no endereço de e-mail do usuário: uid, SAML_SUBJECT.

O redirecionamento de SSO falhou

Problema Um usuário tenta iniciar sessão e recebe uma mensagem "redirecionamento SSO falhou". O usuário é direcionado a um administrador para ajuda.

Possível causa Um valor de atributo IdP na conta do usuário violou os regulamentos da conta. As seguintes mensagens de erro podem aparecer como resultado deste problema:

- **Possível causa** SSO protocolo de erro. Contate seu administrador para obter mais suporte. Consulte Erro do protocolo SSO, na página 37 para obter mais informações.
- **Possível causa** Nenhuma conta de usuário encontrada no sistema. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Não encontrado certificado X.509 no sistema. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Certificado X.509 expirou. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Conta do usuário está bloqueada. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Conta do usuário está expirada. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Conta do usuário foi desativada. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Afirmação SAML está expirada. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Mensagem de resposta inválida. Contate seu administrador para obter mais suporte.

- **Possível causa** Falha na criação automática da conta. Contate seu administrador para obter mais suporte. Consulte A criação automática de conta ou a atualização automática de conta falhou, na página 49 para obter mais informações.
- **Possível causa** Falha de atualização automática da conta. Contate seu administrador para obter mais suporte. Consulte A criação automática de conta ou a atualização automática de conta falhou, na página 49 para obter mais informações.
- **Possível causa** SSO protocolo de erro. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Nenhum nome de usuário encontrado na afirmação SAML. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Nenhuma conta de usuário encontrada no sistema. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Não encontrado certificado X.509 no sistema. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Apenas solicitação POST é suportado. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Incorreto dado SAML SSO POST. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Não é permitido usar SSO no site. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Certificado X.509 incorreto para validar afirmação SAML. Contate seu administrador para obter mais suporte. Consulte Certificado X.509 incorreto para validar a asserção SAML, na página 4 para obter mais informações.
- **Possível causa** Carregando configuração de erro. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** O valor do nome qualifcador não é compatível com URL do site. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Incapaz de alcançar Parte de Afirmação. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Falha para resolver objeto SAML. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Afirmação SAML inválida. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Destinatário não corresponde webex.com. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Certificado X.509 expirou. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Conta do usuário está bloqueada. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Conta do usuário está expirada. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Conta do usuário foi desativada. Contate seu administrador para obter mais suporte.

- **Possível causa** Afirmação SAML está expirada. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Afirmação SAML é anônima. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Função do usuário não é permitido para logon. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** RequestedSecurityToken inválido. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Assinatura digital inválida. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Emissor não confiável. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Formato do nome identificador está incorreto. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Incapaz de gerar Solicitação de Autenticação. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Incapaz de gerar Solicitação de Logout. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** InResponseTo não corresponde com o ID da solicitação. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Mensagem de resposta inválida. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Mensagem de solicitação inválida. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Falha na criação automática da conta. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Falha de atualização automática da conta. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Falha de atualização de privilégio do usuário ou o usuário não está autorizado atualizar privilégios de usuário. Contate seu administrador para obter mais suporte.

Solução Examine sua API da URL para determinar quais valores da conta estão causando a falha. Consulte a seção "Configurar e alterar parâmetros de API URL SSO" na Guia de Planejamento para obter mais informações.

Problemas no redirecionamento de SSO

Os problemas de redirecionamento SSO podem ocorrer devido a problemas de configuração com o API da URL de SSO ou com as configurações de IdP. Os tópicos a seguir endereçam mensagens de erro de redirecionamento SSO que você pode encontrar, os problemas que podem causar essas mensagens de erro e como solucioná-los.

CAPÍTULO 12

Utilizar o modo de usuário único para solucionar os problemas

Esta seção inclui tópicos de solução de problemas sobre a utilização do modo de usuário único.

- Acesse o modo de usuário único para o seu sistema, página 41

Acesse o modo de usuário único para o seu sistema

Cuidado Complete este procedimento apenas quando instruído a fazê-lo pelo TAC da Cisco para solucionar problemas. Não complete este procedimento por si mesmo, sem assistência do TAC da Cisco.

Etapas de Resumo

1. Inicie a sessão no cliente vSphere e selecione o seu VMware vCenter.
2. Selecione a máquina virtual de administração para o seu sistema.
3. Abra a janela do console da máquina virtual.
4. Ligue a máquina virtual de administração.
5. Uma vez que a máquina virtual inicializa e você consulta a tela inicial, selecione as teclas **Ctrl + Alt + Backspace** para chegar ao prompt da linha de comando.
6. Selecione o botão **Reiniciar visitante**.
7. Selecione **Sim** para confirmar a reinicialização. Clique rapidamente com o mouse na janela do console (a área preta) para configurar o foco do teclado no console da máquina virtual. Pressione rapidamente "qualquer tecla" e continue a pressioná-la uma vez a cada segundo, para chegar ao menu do carregador de inicialização do GRUB GNU. Depois de um minuto ou dois, você visualizará a seguinte mensagem: `Inicializando o SO Cent (<string_numbers_letters>) em <número> segundos...`
8. Pressione qualquer tecla mais uma vez para interromper o processo de inicialização e exiba o menu do carregador de inicialização do GNU GRUB.
9. Pressione **e** para editar os comandos antes de inicializar a máquina virtual.
10. Pressione a tecla de seta para baixo para selecionar a linha "kernel", e em seguida, pressione **e** para editar esta linha kernel.
11. Insira **único**.
12. Pressione a tecla Enter para salvar as alterações e voltar ao menu anterior.
13. Pressione **b** para inicializar no modo de usuário único.
14. Uma vez que a máquina virtual inicializa e você consulta a tela inicial, selecione as teclas **Ctrl + Alt + Backspace** para chegar ao prompt da linha de comando.

Etapas Detalhadas

Etapa 1 Inicie a sessão no cliente vSphere e selecione o seu VMware vCenter.

Etapa 2 Selecione a máquina virtual de administração para o seu sistema.

Etapa 3 Abra a janela do console da máquina virtual.

Etapa 4 Ligue a máquina virtual de administração.

Etapa 5 Uma vez que a máquina virtual inicializa e você consulta a tela inicial, selecione as teclas **Ctrl + Alt + Backspace** para chegar ao prompt da linha de comando.

Etapa 6 Selecione o botão **Reiniciar visitante**.

Etapa 7 Selecione **Sim** para confirmar a reinicialização. Clique rapidamente com o mouse na janela do console (a área preta) para configurar o foco do teclado no console da máquina virtual. Pressione rapidamente "qualquer tecla" e continue a pressioná-la uma vez a cada segundo, para chegar ao menu do carregador de inicialização do GRUB GNU. Depois de

um minuto ou dois, você visualizará a seguinte mensagem: `Inicializando o SO Cent (<string_numbers_letters>) em <número> segundos...`

Etapa 8 Pressione qualquer tecla mais uma vez para interromper o processo de inicialização e exiba o menu do carregador de inicialização do GNU GRUB.

Etapa 9 Pressione **e** para editar os comandos antes de inicializar a máquina virtual.

Etapa 10 Pressione a tecla de seta para baixo para selecionar a linha "kernel", e em seguida, pressione **e** para editar esta linha kernel.

Etapa 11 Insira **único**.
Esta palavra é adicionada automaticamente ao final da linha kernel.

Etapa 12 Pressione a tecla Enter para salvar as alterações e voltar ao menu anterior.

Etapa 13 Pressione **b** para inicializar no modo de usuário único.

Etapa 14 Uma vez que a máquina virtual inicializa e você consulta a tela inicial, selecione as teclas **Ctrl + Alt + Backspace** para chegar ao prompt da linha de comando.
Você não verá nenhum dos textos habituais na tela inicial.

A janela da linha de comando é exibida com o prompt de usuário único `sh-3.2#`.

Próximos passos

O TAC da Cisco irá fornecer as credenciais de raiz e instruções adicionais. Depois de concluir as tarefas, digite **reinicializar** ou selecione o botão **Reiniciar visitante** na janela do console da máquina virtual.

CAPÍTULO 13

Problemas de aprimoramento, atualização e expansão

Esta seção inclui tópicos de solução de problemas sobre aprimoramento, atualizações e expansões.

- Não é possível conectar a imagem ISO no drive CD/DVD, página 45
- Falha de atualização, página 45
- O processo de atualização do sistema está travado, página 46
- Botão de atualização acinzentado, página 46
- A atualização ou a expansão falharam, página 46

Não é possível conectar a imagem ISO no drive CD/DVD

Problema Você não consegue se conectar à imagem ISO no drive de CD/DVD para executar uma instalação.

Possível causa O CD/DVD da máquina virtual do site da Administração não está se conectando ao arquivo ISO. Você pode estar tentando se conectar à máquina virtual errada, ou ela está se conectando lentamente (isso pode ser causado pela atividade no VMware vCenter).

Solução Conecte o ISO utilizando o cliente vSphere. Verifique se a imagem ISO está conectada à máquina virtual correta. A interface de usuário do administrador exibe o nome do organizador da máquina virtual. Verifique se ela corresponde. Normalmente é o nó de administração primário, a menos que você esteja atualizando um sistema de alta disponibilidade que ainda não está ligado a um sistema primário. Se o drive de CD/DVD exibe "Conectando" como o seu status, espere até que esteja terminado.

Falha de atualização

Problema A sua atualização falha.

Possível causa Um problema de conexão ocorre (uma falha de rede, problema de entrada/saída ou outro problema do proxy reverso da internet) ou uma ou mais máquinas virtuais não estão acessíveis.

- **Solução** Colete registros: /opt/log/upgrade/*, /opt/log/webadmin/*, etc.

- **Solução** Reverta todas as máquinas virtuais para uma versão submetida a backup ou restaure o backup feito antes que você tentou a sua atualização, e tente novamente a sua atualização.

O processo de atualização do sistema está travado

Problema O processo de atualização está travado em "Atualização do sistema..." durante uma hora ou mais.

- **Possível causa** O pacote ISO é incapaz de obter lugar no armazenamento de dados e o cliente vSphere está experimentando uma conexão de rede lenta.
- **Possível causa** O sistema está experimentando disco de entrada/saída lenta ou entrada/saída congestionada no armazenamento de dados. Muitos organizadores estão conectando e acessando o mesmo armazenamento de dados ou a mesma matriz de disco.

- **Solução** Reverta a sua atualização, coloque o ISO no armazenamento de dados ou, se o drive de CD/DVD da máquina virtual de administração estiver se conectando localmente utilizando o cliente vSphere, então certifique-se que o cliente vSphere tenha uma conexão hardwire local na intranet da sua empresa (não mais de VPN).

- **Solução** Reverta a atualização, migre a máquina virtual para um novo armazenamento de dados e repita a atualização.

Botão de atualização acinzentado

Problema O página **Sistema** no seu site da Administração não possui um botão de **Atualização** ou o botão está acinzentado.

Possível causa Você está tentando uma atualização, aprimoramento ou expansão no site da Administração de alta disponibilidade, em vez de no site da administração do sistema primário.

Solução Verifique se a máquina virtual de administração primária está ligada. Saia do site da Administração, inicie uma nova sessão do navegador e entre novamente. Se o problema persistir, verifique se o processo de administração primário ainda está trabalhando.

A atualização ou a expansão falharam

Problema A atualização ou a expansão tendem a falhar.

Possível causa Um arquivo de dados no seu sistema pode estar danificado.

Solução Verifique o arquivo de registro para verificar se um erro ou outro problema aparece nele. Reverta o seu sistema existente. Reinstale um novo sistema ou reverta um novo sistema se fotos instantâneas VMware

foram tomadas ou a recuperação de desastres foi configurada após a instalação do OVA, e tente novamente a sua atualização ou expansão.

CAPÍTULO 14

Gestão de usuários

Esta seção inclui tópicos de solução de problemas sobre os problemas de gerenciamento de usuários.

- A criação automática de conta ou a atualização automática de conta falhou, página 49
- Nenhuma conta de usuário encontrada no sistema, página 52

A criação automática de conta ou a atualização automática de conta falhou

Problema Você recebeu uma das seguintes mensagens de erro:

- **Problema** Falha na criação automática da conta. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Problema** Falha de atualização automática da conta. Contate seu administrador para obter mais suporte.

Possível causa O seu atributo updatetimestamp IdP não pode ser configurado. É possível que também existam outros problemas de configuração IdP.

Solução Verifique se os mapeamentos de atributos necessários estão configurados em IdP corretamente, como *primeiro nome*, *sobrenome*, *e-mail*, *SAML_SUBJECT* ou *Name_ID*. Preste atenção especial nas configurações Name_ID e *SAML_SUBJECT*. Algumas configurações IdP utilizam *Name_ID* e outras utilizam *SAML_SUBJECT*. Recomendamos que você configure todas as contas para que *Name_ID* tenha o mesmo valor que *SAML_SUBJECT*.

Solução TC1 (Código de monitoramento 1), ..., TC10 (Código de monitoramento 10) são atributos especiais. Se o código de monitoramento está configurado conforme exigido na Administração em **Usuários** > **Códigos de monitoramento**, eles são atributos de mapeamento necessários.

Solução Se o modo de entrada de um código de monitoramento é o menu suspenso, então o seguinte se aplica:

- **Solução** Se o código de monitoramento está configurado como **Necessário**, o valor do atributo deve ser um dos valores ativos no menu suspenso.

- **Solução** Se o código de monitoramento atual está configurado como não Necessário, o valor do atributo pode ser vazio ou um dos valores ativos no menu suspenso.

Solução Por exemplo, se o IdP for ADFS 2 e você não tiver configurado os códigos de monitoramento (*SAML_SUBJECT* não é necessário no ADFS 2), o mapeamento a seguir é necessário:

Atributo LDAP	Tipo de reivindicação de saída
Endereços de e-mails	Name_ID
Endereços de e-mails	E-mail
Nome fornecido	Nome
Sobrenome	Sobrenome

Observação **Solução**

- **Solução** Recomendamos que você mapeie o *Name_ID* para o endereço do e-mail.
- **Solução** O nome do atributo é sensível a maiúsculas. Certifique-se que o valor do atributo do usuário não esteja vazio.
- **Solução** Recomendamos que você não configure os seus códigos de monitoramento como **Necessários**.
- **Solução** Recomendamos que você não configure o modo de entrada dos seus códigos de monitoramento como menu suspenso.

Solução Então, certifique-se que o valor do atributo do usuário não esteja vazio.

Referência API da URL de SSO

Ao criar os usuários, você deve sincronizar as informações dos usuários no banco de dados do Cisco WebEx com o site de SSO. A tabela a seguir apresenta os argumentos que devem ser sincronizados:

Argumento	Valor	Descrição
Nome	sequencia	O primeiro nome do usuário é exigido com uma extensão máxima de 32 caracteres.
Sobrenome	sequencia	O sobrenome do usuário é exigido com uma extensão máxima de 32 caracteres.
E-mail	sequencia	O endereço de e-mail do usuário é exigido com uma extensão máxima de 64 caracteres.
TC1	sequencia	Código de rastreamento do usuário 1. Opcional/requerido (configurado no site da Administração. Consulte o Guia de Administração para obter maiores informações sobre o gerenciamento de usuários. A extensão máxima é de 132 caracteres. • Se o código de monitoramento está configurado como exigido, então você deve fornecer o valor. • Se o modo de entrada para o código de rastreamento atual é **Menu suspenso**, então, se você fornecer o valor que você configurar no menu suspenso. **Observação** O valor deve estar ativo no menu suspenso.

As informações da conta descritas acima são configuradas com os seguintes recursos:

- Configuração do usuário:
  - Site da Administração: Selecione **Usuários** > **Editar usuário** para exibir os campos da conta do usuário.
  - Site do usuário final: Selecione **Minha conta** para exibir os campos da conta do usuário.
- Configuração do código de monitoramento:

◦ Site da Administração: Selecione **Usuários** > **Códigos de monitoramento** e configure o seu **Modo de entrada** para o **Menu suspenso** e configure a sua definição de **Utilização**. Em seguida, selecione **Editar lista** para configurar as configurações do menu suspenso.

Nenhuma conta de usuário encontrada no sistema

Problema Você recebeu a mensagem de erro, "Nenhuma conta de usuário foi encontrada no sistema. Entre em contato com o seu administrador para obter mais suporte."

Possível causa O usuário não existe no sistema e a criação automática da conta não está ligada.

Solução Certifique-se de que você adicionou o usuário no sistema e que a criação automática da conta esteja ligada.

CAPÍTULO 15

Problemas das máquinas virtuais

Esta seção inclui tópicos de solução de problemas sobre os problemas das máquinas virtuais.

- A máquina virtual travou, página 53

A máquina virtual travou

Problema A máquina virtual travou e não voltará a funcionar.

Possível causa

Solução Tente executar as seguintes soluções:

- **Solução** Tente reiniciar a máquina virtual a partir do VMware vCenter.
- **Solução** Se você tirou fotos instantâneas das máquinas virtuais, tente restaurar uma foto instantânea.

Observação **Solução** As fotos instantâneas podem não conter todas as informações de configuração e você pode ter que executar algumas tarefas de configuração para restaurar todas as funções no seu sistema.

- **Solução** Se você configurou um servidor de armazenamento, você pode tentar executar um procedimento de recuperação de desastres para restaurar o sistema. Consulte "Utilizando o recurso de recuperação de desastres" no Guia de Administração para obter mais informações.
- **Solução** Se nenhuma das opções acima resolver o problema, entre em contato com o TAC da Cisco para obter assistência. Você pode contatar o TAC na seguinte URL: http://www.cisco.com/cisco/web/support/index.html