



Руководство по устранению неполадок **Cisco WebEx Meetings Server**

Первая публикация: 21 октября 2012

Последнее изменение: 21 октября 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.



СОДЕРЖАНИЕ

Сигналы и журналы 1

Проблемы с размером записи журнала 1

Сертификаты 3

Ошибка цепочки сертификатов 3

Ошибка "Сертификат еще не действителен" 4

Ошибка истечения срока действия сертификата 4

Неверный сертификат X.509 для контроля подтверждения SAML 4

Ошибка "Недействительный сертификат" 5

Ошибка "Недействительный домен" – групповой сертификат 5

Ошибка "Недействительный домен" – сертификат SAN 5

Ошибка дешифрования ключа 6

Ошибка размера ключа 6

Самоподписанный сертификат после модернизации 6

Невозможно установить TLS вследствие отсутствия расширения в CSR 7

Ненадежное соединение 7

Скачивание приложений 9

Автоматический вход для скачивания Инструментов повышения производительности
недоступен для браузеров Firefox и Chrome 9

Ошибка входа на сайт системы единого входа с помощью Инструментов повышения
производительности 10

Cisco WebEx Meetings не запускается вследствие проблем с поддержкой Java 10

Получение ошибки 1316 во время установки приложения 11

Электронная почта 13

Сообщение "Создайте пароль" не отправляется пользователю, FTE не завершено 13

Администраторы и пользователи не получают электронные сообщения 13

Установка и развертывание 15

Использование прокси-сервера переадресации в системе 15

Использование обратных прокси-серверов в системе 16

Ошибка автоматического развертывания для error.deploy_summary.353	17
Страница для скачиваний конечного пользователя не работает после завершения обновления	17
Невозможно установить Cisco WebEx Meetings Server вследствие отсутствия поддержки версии продукта	17
Лицензии	19
Отображается сообщение о бесплатном пробном периоде	19
Превышение допустимого количества используемых лицензий	19
Не работает кнопка "Управление лицензиями"	20
Сообщение об истечении срока действия лицензии	20
Невозможно открыть страницу лицензирования	20
Страница лицензии пользователя отображает недействительную информацию	20
Режим технического обслуживания	23
Сообщение "Перезагрузка" не исчезает после выключения режима технического обслуживания	23
Запрос на включение или выключения режима технического обслуживания отклонен	23
Записи	25
Невозможно начинать совещания и присоединяться к ним, а также просматривать записи, вследствие отсутствия поддержки версии Java	25
Записи совещаний отсутствуют на страницах записей организатора	26
При нажатии кнопки "Запись" возникает ошибка соединения с сервером	26
Невозможно добавить сервер хранения	26
Запись совещания не отображается для организатора	26
Кнопка записи серого цвета	27
Панель записи отображает ошибку	27
Записи не отображаются на странице записей	28
Серверы	29
SMTP отправляет сообщения об ошибке при использовании в адресе электронной почты администратора символа подчеркивания	29
Проблемы с соединением внешнего сервера	29
Время, предоставляемое NTP, не синхронизируется на виртуальных машинах	30
Проблемы со входом и совещаниями	31
Проблемы с совместимостью браузеров	32

Прерывание вызова в системе высокой доступности TLS	32
Проблемы со звонком на номер системы	32
Невозможно подключиться к сайту WebEx или сайту Администрирования	33
Невозможно начинать совещания и присоединяться к ним, а также просматривать записи, вследствие отсутствия поддержки версии Java	33
Совещание с функцией "Присоединиться раньше организатора" не отображается на странице совещаний	33
Получено электронное сообщение об ошибке службы проведения совещаний	34
Участники совещания не могут подключаться по внешней линии к своим телефонам	34
Неправильное состояние совещаний	34
Данные динамики совещаний на один час отстают от данных, указанных в таблицах для одного дня и одной недели	35
Участники совещаний не могут подключиться к внешним телефонам	35
Пользователи не могут организовывать и посещать совещания	35
Невозможно начать совещание	36
Вызовы пользователей прерываются после переключения при отказе	36
Пользователь не имеет доступ к продукту	36
Пользователь отключается от аудиоконференции	37
Таблица WBX*INPROGRESSMEETING не записывает данные, если совещание заканчивается в определенное время	37
Cisco WebEx Meetings не запускается вследствие проблем с поддержкой Java	37
Система единого входа	39
Ошибка системы единого входа по завершении аварийного восстановления	39
Ошибка протокола единого входа	40
Ошибка перенаправления системы единого входа	40
Ошибки перенаправления системы единого входа	43
Использование режима одного пользователя для устранения неисправностей	45
Доступ к режиму одного пользователя для вашей системы	45
Проблемы с модернизацией, обновлением и увеличением размера системы	49
Невозможно подключиться к образу ISO в дисковом компакт-диске и DVD-диске	49
Ошибка обновления	50
Зависание процесса обновления системы	50
Кнопка "Модернизация" выделена серым	50

Ошибка модернизации или увеличения размера системы	51
Управление пользователями	53
Ошибка автоматического создания или обновления учетной записи	53
Ссылка API URL системы единого входа	55
В системе не найдено ни одной учетной записи пользователя	57
Проблемы с виртуальными машинами	59
Сбой виртуальной машины	59



Сигналы и журналы

Этот раздел содержит темы об устранении неисправностей в отношении сигналов и журналов.

- [Проблемы с размером записи журнала, страница 1](#)

Проблемы с размером записи журнала

Проблема Размер записи журнала слишком большой.

Возможная причина Размер записи журнала может быть слишком большим, особенно при получении журналов из архивов. При получении журналов из архива служба записи журнала предоставляет журналы для всего дня даже в случае выбора только части дня. Система настроена таким образом, поскольку разархивирование файлов может занимать значительное время и влиять на производительность системы.

Решение Размер записи журнала можно сократить, выбрав только действия, неисправности в отношении которых необходимо устранить. Кроме того, размер записи журнала можно минимизировать, осуществляя запись непосредственно при обнаружении ошибки, таким образом, службе записи журнала не потребуется обращаться к архивам для получения журналов.



ГЛАВА 2

Сертификаты

Этот раздел содержит темы об устранении неисправностей в отношении сертификатов.

- [Ошибка цепочки сертификатов, страница 3](#)
- [Ошибка "Сертификат еще не действителен", страница 4](#)
- [Ошибка истечения срока действия сертификата, страница 4](#)
- [Неверный сертификат X.509 для контроля подтверждения SAML, страница 4](#)
- [Ошибка "Недействительный сертификат", страница 5](#)
- [Ошибка "Недействительный домен" – групповой сертификат, страница 5](#)
- [Ошибка "Недействительный домен" – сертификат SAN, страница 5](#)
- [Ошибка дешифрования ключа, страница 6](#)
- [Ошибка размера ключа, страница 6](#)
- [Самоподписанный сертификат после модернизации, страница 6](#)
- [Невозможно установить TLS вследствие отсутствия расширения в CSR, страница 7](#)
- [Ненадежное соединение, страница 7](#)

Ошибка цепочки сертификатов

Проблема Вы получили сообщение об ошибке цепочки сертификатов.

- **Возможная причина** Один или несколько сертификатов отсутствуют в середине цепочки.
- **Возможная причина** Сертификаты приведены в файле в неправильном порядке.
- **Решение** Скопируйте каждый индивидуальный сертификат в отдельный файл.
- **Решение** Используйте средство просмотра сертификатов на ваш выбор (OpenSSL, Keychain), чтобы проверить объект и источник каждого сертификата для обеспечения полноты цепочки.

- Решение Реорганизуите файл соответствующим образом или добавьте недостающие сертификаты и повторите попытку.

Ошибка "Сертификат еще не действителен"

Проблема Вы получаете сообщение о том, что сертификат еще не действителен.

Возможная причина Срок действия сертификата еще не начался.

- Решение Подождите, пока сертификат станет действительным, и повторно загрузите его.

- Решение Создайте новый CSR и используйте его для получения нового действительного сертификата.

- Решение Убедитесь в правильности времени системы.

Ошибка истечения срока действия сертификата

Проблема Вы получили сообщение об ошибке истечения срока действия сертификата.

Возможная причина Период действия сертификата закончился.

Решение Создайте новый CSR и используйте его для получения нового действительного сертификата. Убедитесь в правильности времени системы.

Неверный сертификат X.509 для контроля подтверждения SAML

Проблема Вы получили сообщение об ошибке "Неверный сертификат X.509 для контроля подтверждения SAML. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору."

Возможная причина Сертификат или IdP недействителен.

Решение При необходимости подтвердите сертификат или IdP.

Ошибка "Недействительный сертификат"

Проблема Вы получили сообщение об ошибке недействительности сертификата.

Возможная причина Файл сертификата поврежден.

- Решение При загрузке файла PEM убедитесь в отсутствии текста и пустых строк до -----BEGIN CERTIFICATE----- и после -----END CERTIFICATE-----.
- Решение Убедитесь в том, что сертификат имеет поддерживаемый формат.
- Решение Создайте новый CSR и используйте его для получения нового действительного сертификата.

Ошибка "Недействительный домен" – групповой сертификат

Проблема Вы получили сообщение об ошибке "Недействительный домен".

Возможная причина Пользователь загрузил групповой сертификат. Домен в CN не соответствует домену URL сайта.

- Решение Проверьте, используете ли вы правильный сертификат, и повторно загрузите его.
- Решение Получите новый сертификат и загрузите его.
- Решение Просмотрите сертификат с помощью OpenSSL, чтобы проверить, какой домен используется в сертификате.

Ошибка "Недействительный домен" – сертификат SAN

Проблема Вы получили сообщение об ошибке "Недействительный домен".

Возможная причина Пользователь загрузил сертификат SAN. CN не совпадает с URL сайта.

- Решение Проверьте, используете ли вы правильный сертификат, и повторно загрузите его.
- Решение Получите новый сертификат и повторно загрузите его.

- Решение Проверьте сертификат с помощью OpenSSL, чтобы убедиться в наличии всех хостов.

Ошибка дешифрования ключа

Проблема Вы получили ошибку дешифрования ключа.

- Возможная причина Ключ был зашифрован, а пароль не указан.
- Возможная причина Ключ был зашифрован, а указанный пароль неверный.
- Возможная причина Ключ поврежден.
- Решение Убедитесь в вводе правильного ключа.
- Решение Попробуйте открыть ключ с помощью OpenSSL.

Ошибка размера ключа

Проблема Вы получили ошибку размера ключа.

Возможная причина Пользователь пытается загрузить закрытый ключ и сертификат или только сертификат, однако длина ключа слишком мала.

Решение Получите новый сертификат и закрытый ключ размером по меньшей мере 2048 битов. Используйте OpenSSL, чтобы проверить длину ключа.

Самоподписанный сертификат после модернизации

Проблема Система возвращается к самоподписанному сертификату после загрузки сертификата третьей стороны.

Возможная причина Вы произвели модернизацию, увеличение размера системы, добавление системы высокой доступности, изменение URL сайта или подобное действие.

Решение Если выполненное действие изменило имена хостов или URL в системе, существующий сертификат более недействителен. Создайте новый CSR и получите новый сертификат. Если действие не изменяло имена хостов и URL-адреса, клиент мог восстановить закрытый ключ и сертификат, выполнив их повторную загрузку.

Невозможно установить TLS вследствие отсутствия расширения в CSR

Проблема Невозможно установить TLS. Во время проверки пакетов анализа трафика отображается, что CUCM отправляет неподдерживаемый сертификат в систему Cisco WebEx Meetings Server во время синхронизации CUCM и Orion TLS.

Возможная причина Расширенное использование ключа X509 при проверке CUCM в сертификате.

Решение Включите это расширение в CSR при запросе сертификата. Сертификат третьей стороны должен иметь приведенное ниже расширение.

Расширенное использование ключа X509v3: аутентификация веб-сервера TLS, аутентификация веб-клиента TLS

Ненадежное соединение

Проблема Вы получили сообщение о ненадежности соединения. Клиент не может проверить сертификат Cisco WebEx Meetings Server с помощью truststore. Microsoft Internet Explorer использует truststore операционной системы. Mozilla Firefox использует собственный встроенный truststore. Чтобы просмотреть надежные корневые сертификаты Windows, перейдите по ссылке: <http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc754841.aspx>.

Возможная причина Система использует самоподписанный сертификат. Это может происходить вследствие новой установки системы или того, что пользователь имел существующий сертификат, но выполнил действие, которое привело к его недействительности, и система вместо него создала самоподписанный сертификат.

Решение Купите сертификат у хорошо известного центра сертификации и загрузите его в систему. Термин "хорошо известный" означает, что корневой сертификат центра сертификации находится в truststore всех ваших браузеров.

Возможная причина Источник сертификата Cisco WebEx Meetings Server не является надежным для клиента.

- **Решение** Убедитесь в том, что источник сертификата находится в truststore вашего клиента. В частности, при использовании частного или внутреннего центра сертификации вы несете ответственность за распределение корневого сертификата для всех клиентов, или же каждый из клиентов может добавить его вручную.
- **Решение** Загрузите промежуточный сертификат в Cisco WebEx Meetings Server. Иногда, несмотря на то, что источником сертификата является не хорошо известный центр промежуточной сертификации, его источник, центр корневой сертификации, может быть хорошо известным. Вы можете либо распределить промежуточный сертификат на всех клиентов, либо загрузить его в Cisco WebEx Meetings Server вместе с сертификатом конечного субъекта.



ГЛАВА 3

Скачивание приложений

Этот раздел включает темы об устранении неисправностей в отношении скачивания приложений, а также Инструментов повышения производительности Cisco WebEx, приложений Meetings и Проигрывателя сетевых записей.

- [Автоматический вход для скачивания Инструментов повышения производительности недоступен для браузеров Firefox и Chrome, страница 9](#)
- [Ошибка входа на сайт системы единого входа с помощью Инструментов повышения производительности, страница 10](#)
- [Cisco WebEx Meetings не запускается вследствие проблем с поддержкой Java, страница 10](#)
- [Получение ошибки 1316 во время установки приложения, страница 11](#)

Автоматический вход для скачивания Инструментов повышения производительности недоступен для браузеров **Firefox** и **Chrome**

Проблема Если пользователь скачивает Инструменты повышения производительности WebEx с помощью Internet Explorer, строка URL сайта WebEx автоматически заполняется в Помощнике WebEx, упрощая таким образом процесс входа конечного пользователя. Однако в браузерах Mozilla Firefox и Google Chrome такая функция недоступна.

- **Возможная причина** Когда пользователь скачивает Инструменты повышения производительности WebEx с помощью Internet Explorer, Помощник WebEx распознает файлы cookie браузера из кэша браузера Internet Explorer, что позволяет определить сайт WebEx и автоматически ввести эту информацию на экране входа.
- **Возможная причина** Если пользователь скачивает Инструменты повышения производительности с помощью браузера, отличного от Internet Explorer, файлы cookie будут недоступными для Помощника WebEx, поскольку эти браузеры хранят файлы cookie в зашифрованном виде. Таким образом, они будут недоступными для настольных приложений, например Помощника WebEx.

- 1 Решение При попытке пользователя скачать Инструменты повышения производительности WebEx на странице Скачивания приводятся четкие инструкции для пользователя о том, как вручную войти в Помощник WebEx.
- 2 Решение Если приведенная выше ситуация вызывает неудобства в работе пользователей, мы рекомендуем вам установить программу в автоматическом режиме на компьютеры конечных пользователей. Можно предварительно настроить один из коммутаторов установки в качестве части автоматической установки на URL сайта WebEx. Чтобы получить дополнительные сведения, см. Руководство по разворачиванию *Cisco WebEx Meetings Server*.

Ошибка входа на сайт системы единого входа с помощью Инструментов повышения производительности

Проблема Вы пытаетесь войти на сайт с системой единого входа с помощью Инструментов повышения производительности, и ваша попытка оказывается неудачной.

Возможная причина Возможно, вход IdP не поддерживает Internet Explorer 6.

Решение Добавьте в регистр приведенный далее текст и попробуйте повторно войти с помощью Инструментов повышения производительности. HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Internet Explorer\Main\FeatureControl\FEATURE_SCRIPTURL_MITIGATION | "ptoneclk.exe"=dword:00000001 | "outlook.exe"=dword:00000001 | ptWbxONI.exe"=dword:00000001 | ptUpdate.exe"=dword:00000001 | PTIM.exe"=dword:00000001 | ptSrv.exe"=dword:00000001

Cisco WebEx Meetings не запускается вследствие проблем с поддержкой Java

Проблема Ваши пользователи время от времени испытывают трудности при запуске приложения Cisco WebEx Meetings в Windows при активном подключении к корпоративной интрасети с помощью клиента Any-Connect VPN Client. Эта ошибка происходит только при попытке пользователя скачать и установить приложение Cisco WebEx Meetings при первом присоединении к совещанию. После установки приложения на ПК пользователя проблема больше не возникает.

Проблема Эта проблема не возникает при попытке пользователя присоединиться к совещанию без включения VPN (это предполагает включенный общий доступ к сайту WebEx).

Возможная причина Ваши пользователи используют устаревшую версию Java.

Решение Обновите версию Java на компьютерах конечных пользователей с операционной системой Windows до самой новой. Если приложение по-прежнему не работает надлежащим образом, попросите пользователей установить Cisco WebEx Meetings вручную, скачав его на странице Скачивания. Кроме того, пользователи могут скачать приложение Cisco WebEx Meetings при первой попытке присоединиться к совещанию. Эти действия предполагают наличие прав

администратора для компьютеров в вашей организации. В противном случае вы можете самостоятельно установить приложение Cisco WebEx Meetings на компьютерах пользователей с помощью файлов установки, скачанных на странице Скачивания.

Получение ошибки **1316** во время установки приложения

Проблема Вы устанавливаете одно из скачанных приложений (Cisco WebEx Meetings, Инструменты повышения производительности или Проигрыватель сетевых записей), процесс установки останавливается, и вы получаете сообщение об ошибке 1316.

Возможная причина Вы пытаетесь установить версию приложения, которая уже установлена в вашей системе, однако имя файла установки отличается.

Решение Попробуйте выполнить одно из приведенных ниже действий, чтобы устранить проблему.

- **Решение** Получите программу установки версии, которая уже установлена в системе, но измените имя, отображаемое в сообщении об ошибке, до попытки переустановки. Скопируйте измененный файл установки в папку, указанную в сообщении об ошибке.
- **Решение** Удалите существующее приложение и затем повторно установите его.



Электронная почта

Этот раздел содержит темы об устранении неисправностей в отношении электронных писем.

- [Сообщение "Создайте пароль" не отправляется пользователю, FTE не завершено, страница 13](#)
- [Администраторы и пользователи не получают электронные сообщения, страница 13](#)

Сообщение "Создайте пароль" не отправляется пользователю, **FTE** не завершено

Проблема Пользователь не получил электронное сообщение о создании пароля от первого администратора после завершения работы мастера нового действия.

Возможная причина Введена неверная информация о сервере электронной почты.

- 1 Решение Перейдите на последнюю страницу FTE и щелкните по ссылке Повторно отправить электронное сообщение.
- 2 Решение Вернитесь в FTE, перейдите (с помощью кнопок вперед и назад) на страницу настройки сервера электронной почты и убедитесь в правильности введенных данных. Затем вернитесь (с помощью кнопок вперед и назад) на последнюю страницу FTE и щелкните по ссылке Повторно отправить электронное сообщение.

Администраторы и пользователи не получают электронные сообщения

Проблема Администраторы и пользователи не получают электронные сообщения.

Возможная причина Имя хоста SMTP может быть неправильно настроено.

Возможная причина Сервер SMTP может быть выключен.

Возможная причина Запросы электронной почты сервера SMTP могут блокироваться.

Решение Убедитесь в правильности настройки имени хоста SMTP. В противном случае переведите систему в режим технического обслуживания и исправьте данные SMTP, сохраните изменения и выключите режим технического обслуживания. После перезапуска системы состояние должно иметь значение "UP". Чтобы получить более подробные сведения, см. раздел "Настройка сервера SMTP" в Руководстве по администрированию.

Решение Проверьте журналы, чтобы определить, блокируются ли запросы электронной почты сервера SMTP. Устраните проблему с сервером SMTP или выберите другой сервер SMTP.



ГЛАВА 5

Установка и развертывание

Этот раздел содержит темы об устранении неисправностей в отношении установки и развертывания.

- [Использование прокси-сервера переадресации в системе, страница 15](#)
- [Использование обратных прокси-серверов в системе, страница 16](#)
- [Ошибка автоматического развертывания для error.deploy_summary.353, страница 17](#)
- [Страница для скачиваний конечного пользователя не работает после завершения обновления, страница 17](#)
- [Невозможно установить Cisco WebEx Meetings Server вследствие отсутствия поддержки версии продукта, страница 17](#)

Использование прокси-сервера переадресации в системе

Несмотря на то, что мы не рекомендуем использование конфликтующих элементов сети, например прокси-серверов переадресации между программой клиента (работа на компьютерах пользователя) и серверами серверных систем, мы не запрещаем их использование в системе. Мы рекомендуем максимально сократить количество этих элементов, поскольку каждый такой конфликтующий элемент может привести к сетевой задержке. Такие задержки приводят к понижению качества работы для чувствительных к задержкам аспектам совещаний Cisco WebEx, включая видео WebEx, голосовое соединение с помощью компьютера и совместный доступ к экранам. Конфликтующие элементы могут непредвиденным образом влиять на содержимое каждого сетевого пакета, нарушая работу функций.

При возникновении у ваших конечных пользователей таких проблем мы настоятельно рекомендуем удалить конфликтующие элементы сети из системы и затем проверить, будет ли проблема решена.

Принципы обеспечения производительности

Прокси-серверы не должны изменять сетевой трафик и увеличивать задержку в общем потоке данных в системе.

- Прокси-сервер переадресации для обработки пакетов должен иметь задержку менее 10 мс. Это может быть сложно для прокси-серверов переадресации, которые проверяют содержимое для обработки пакетов до 10 мс. Большая задержка негативно влияет на качество предоставления совместного доступа к аудио, видео и данным при работе пользователей в совещании. Кроме того, может оказываться влияние на пропускную способность между клиентами и серверами вследствие увеличения времени приема-передачи (RTT).
- Контроль над общей задержкой следует проводить при наличии более одного прокси-сервера переадресации между виртуальными машинами и клиентом.

Функциональность

- При использовании в прокси-сервере переадресации механизмов кэширования (например, кэширование cookie) функциональность системы может быть нарушена. В таком случае мы предлагаем выключить кэширование, однако это может повлиять на производительность прокси-сервера переадресации.
- Аутентификацию на уровне пользователя на прокси-сервере переадресации следует выключить.
- Если соединение между прокси-сервером переадресации и системой Cisco WebEx Meetings Server пропускает обратный веб-прокси системы (для "внутренних" пользователей), прокси-сервер переадресации должен позволять системе перераспределять соединения https между виртуальными машинами системы, каждая из которых имеет собственный URL-адрес https. Такое перераспределение незаметно обратному веб-прокси, если обратный веб-прокси Cisco WebEx Meetings Server находится между прокси-сервером и внутренними виртуальными машинами.

Поддерживаемые прокси-серверы

- HTTP
- SOCKS v4



Примечание

SOCKS v5 не поддерживается

Использование обратных прокси-серверов в системе

В системе может использоваться только обратный веб-прокси, предоставляемый вместе с этим продуктом. Обратные веб-прокси или системы распределения нагрузки, предоставляемые другими поставщиками, не поддерживаются. Обратный веб-прокси, предоставляемый с этим продуктом, оптимизирован для работы с совместными данными, аудио- и видеотрафиком от внешних пользователей, присоединившихся из Интернета.

Ошибка автоматического развертывания для **error.deploy_summary.353**

Проблема Пользователь получает приведенное ниже сообщение об ошибке во время автоматического развертывания.

Ошибка: error.deploy_summary.353 = образ, использованный для развертывания виртуальных машин, может быть поврежден. Получите новую копию файла OVA и повторно разверните все виртуальные машины.

Возможная причина Ранее скачанный файл OVA поврежден.

- **Решение** Проверьте, содержит ли скачанный из системы Cisco файл OVA правильную контрольную сумму.
- **Решение** Убедитесь в том, что база данных, в которой производилось развертывание новых виртуальных машин, доступна и не выполняет какие-либо приложения.
- **Решение** Убедитесь в отсутствии видимых сигналов тревоги в отношении хранилища в VMware vCenter.

Страница для скачиваний конечного пользователя не работает после завершения обновления

Проблема Конечные пользователи не могут получить доступ к ссылке для скачиваний.

Возможная причина Статические ресурсы кэшируются для улучшения работы веб-страниц. Однако конечные пользователи могут использовать веб-браузер более старой версии. Файлы Javascript могут кэшироваться при загрузке файлов Javascript из локальной машины вместо сервера.

Решение Пользователи должны очистить кэш браузера и повторно попытаться открыть страницу для скачиваний.

Невозможно установить **Cisco WebEx Meetings Server** вследствие отсутствия поддержки версии продукта

Проблема Невозможно установить Cisco WebEx Meetings Server на виртуальной машине.

Возможная причина Текущая версия VMware ESXi не поддерживается.

Решение Убедитесь в использовании версии VMware ESXi 5.0. Версия 4.x не поддерживается.

Невозможно установить **Cisco WebEx Meetings Server** вследствие отсутствия поддержки версии продукта



ГЛАВА 6

Лицензии

- [Отображается сообщение о бесплатном пробном периоде, страница 19](#)
- [Превышение допустимого количества используемых лицензий, страница 19](#)
- [Не работает кнопка "Управление лицензиями", страница 20](#)
- [Сообщение об истечении срока действия лицензии, страница 20](#)
- [Невозможно открыть страницу лицензирования, страница 20](#)
- [Страница лицензии пользователя отображает недействительную информацию, страница 20](#)

Отображается сообщение о бесплатном пробном периоде

Проблема Система сообщает, что работает в режиме бесплатного пробного пользования на сайте Администрирования.

Возможная причина После развертывания системы она автоматически переходит в режим бесплатного пробного пользования.

Решение Для завершения бесплатного пробного периода установите лицензии. Для получения дополнительных сведений см. раздел "Управление лицензиями" в онлайн-справке и Руководстве по администрированию.

Превышение допустимого количества используемых лицензий

Проблема Вы получили сообщение о превышении допустимого количества используемых лицензий.

Возможная причина Вы используете больше лицензий, чем установлено в системе.

Решение Установите количество лицензий, соответствующее вашему объему использования или превышающее его.

Не работает кнопка "Управление лицензиями"

Проблема Кнопка Управление лицензиями на странице Лицензии пользователей не работает.

Возможная причина Сервер ELM или Tomcat выключен.

Решение Вручную включите сервер ELM или Tomcat.

Возможная причина В высокодоступной среде сайт Администрирования работает на дополнительной виртуальной машине.

Решение Определите причину работы сайта Администрирования на дополнительной виртуальной машине. Как можно скорее проведите отладку основной системы и верните ее в рабочее состояние.

Сообщение об истечении срока действия лицензии

Проблема Вы получили сообщение об истечении срока действия лицензии.

Возможная причина Версии системы и лицензии не совпадают.

Решение Убедитесь в установке последней версии лицензии.

Невозможно открыть страницу лицензирования

Проблема Вы не можете открыть страницу лицензирования. Вы можете открыть страницу лицензирования, выполнив вход на сайт Администрирования и нажав Система и "Больше" в разделе "Лицензирование". Это происходит непосредственно после развертывания системы.

Возможная причина Регистрация Cisco WebEx Meetings Server еще не была произведена в Enterprise License Manager (ELM), или же выполняется в данный момент.

Решение Подождите несколько минут и повторно войдите на сайт Администрирования.

Страница лицензии пользователя отображает недействительную информацию

Проблема На странице лицензии пользователя отображается недействительная информация.

Возможная причина Система не зарегистрирована в ELM.

Решение Зарегистрируйте продукт в ELM. Чтобы получить более подробные сведения, см. раздел "Управление лицензиями" в онлайн-справке и Руководстве по администрированию.

Возможная причина Подключение между системой и сервером ELM разорвано.

Решение Убедитесь в надлежащей работе серверов ELM и Tomcat.



ГЛАВА 7

Режим технического обслуживания

Этот раздел содержит темы об устранении неисправностей в отношении режима технического обслуживания.

- [Сообщение "Перезагрузка" не исчезает после выключения режима технического обслуживания, страница 23](#)
- [Запрос на включение или выключения режима технического обслуживания отклонен, страница 23](#)

Сообщение "Перезагрузка" не исчезает после выключения режима технического обслуживания

Проблема После выключения режима технического обслуживания сообщение "перезагрузка" не исчезает, и браузер не перенаправляет вас на страницу входа сайта Администрирования.

Возможная причина Точно не известна. Это известная проблема.

Решение Чтобы перейти на страницу входа вручную введите URL сайта Администрирования.

Запрос на включение или выключения режима технического обслуживания отклонен

Проблема Запрос на включение или выключения режима технического обслуживания отклонен.

Возможная причина Вы слишком быстро нажали кнопку Включить режим технического обслуживания или Выключить режим технического обслуживания.

Решение Подождите несколько секунд и снова нажмите Включить режим технического обслуживания или Выключить режим технического обслуживания.

Возможная причина В данный момент уже производится изменяющее систему действие (например, добавление или удаление системы высокой доступности).

Решение Подождите 30 минут и снова нажмите Включить режим технического обслуживания или Выключить режим технического обслуживания.



Записи

Этот раздел содержит темы об устранении неисправностей в отношении записи.

- [Невозможно начинать совещания и присоединяться к ним, а также просматривать записи, вследствие отсутствия поддержки версии Java, страница 25](#)
- [Записи совещаний отсутствуют на страницах записей организатора, страница 26](#)
- [При нажатии кнопки "Запись" возникает ошибка соединения с сервером, страница 26](#)
- [Невозможно добавить сервер хранения, страница 26](#)
- [Запись совещания не отображается для организатора, страница 26](#)
- [Кнопка записи серого цвета, страница 27](#)
- [Панель записи отображает ошибку, страница 27](#)
- [Записи не отображаются на странице записей, страница 28](#)

Невозможно начинать совещания и присоединяться к ним, а также просматривать записи, вследствие отсутствия поддержки версии **Java**

Проблема Пользователи не могут начинать совещания и присоединяться к ним, а также просматривать записи ни в одном из браузеров.

Возможная причина Пользователи используют неподдерживаемую версию Java.

Решение При использовании Microsoft Internet Explorer включите ActiveX или установите версию Java выше 1.6.034 или 1.7.06. При использовании Mozilla Firefox или Google Chrome установите версию Java выше 1.6.034 или 1.7.06 или скачайте и повторно установите приложение Cisco WebEx Meetings или клиент Проигрывателя сетевых записей вручную. Затем снова попытайтесь начать совещание, присоединиться к нему или просмотреть запись.

Записи совещаний отсутствуют на страницах записей организатора

Проблема Записи совещаний отсутствуют в списке на странице Записи для всех организаторов, однако организатор включил функцию записи для совещаний.

Возможная причина Возможно, возникла проблема с разрешением на сервере хранения для конкретной точки подключения, на которую направлена служба Cisco WebEx Meetings Server на странице настройки сервера хранения (войдите на сайт Администрирования и выберите Система > Серверы > Сервер хранения).

Решение Это известная проблема.

При нажатии кнопки "Запись" возникает ошибка соединения с сервером

Проблема При попытке организатора нажать кнопку "Запись" внутри комнаты для совещаний клиент совещания отображает ошибку, сообщающую о невозможности подключиться к серверу записи.

Возможная причина Пользователь Tomcat Cisco WebEx Meetings Server не может осуществлять запись в точке подключения.

Решение Убедитесь в возможности доступа к точке подключения и в том, что Cisco WebEx Meetings Server может осуществлять запись в ней.

Невозможно добавить сервер хранения

Проблема Вы не можете добавить сервер хранения.

Возможная причина Пользователь Tomcat Cisco WebEx Meetings Server не может осуществлять запись в точке подключения.

Решение Обновите права на точке подключения NAS до параметра 777 с помощью `chmod R 777 <mount-point-directory>`, если сервер хранения работает на операционной системе Linux. Затем попробуйте повторно подключить сервер NAS к Cisco WebEx Meetings Server.

Запись совещания не отображается для организатора

Проблема Организатор совещания не видит запись совещания на странице Записи на протяжении более 10 минут после завершения записи совещания.

Возможная причина WSS Проигрывателя сетевых записей не имеет право на чтение/запись файлов на сервере хранения.

Решение При использовании сервера хранения Linux введите команду `chmon -R 777` каталог точки подключения. Для восстановления сетевых записей, не созданных на странице Записи, обратитесь в центр технической поддержки TAC.

Кнопка записи серого цвета

Проблема Организаторы совещаний не могут записывать совещания, поскольку кнопка Запись серая.

Возможная причина Сетевое устройство хранения не подключено к Cisco WebEx Meetings Server.

Решение Войдите на сайт Администрирования, нажмите Система > Серверы, щелкните по ссылке Добавить сервер хранения и укажите сервер NFS и точку подключения. Например, 170.70.80.90:/путь к точке подключения на сервере.

Возможная причина Запись не включена в Cisco WebEx Meetings Server.

Решение Войдите на сайт Администрирования, выберите Параметры > Совещания и установите флажок Запись в области "Права участника".

Возможная причина Объем использования сервера хранения достиг предельного значения, как указано на странице Сигналы на сайте Администрирования.

Решение Убедитесь в надлежащем отслеживании объема хранения на сетевом устройстве хранения на странице Сигналы. Войдите на сайт Администрирования, выберите Инструментальная панель > Сигналы, щелкните по ссылке Редактировать, проверьте опцию Хранилище и выберите Сохранить. Перетяните ползунок на желаемое ограничение для хранения на странице Редактировать сигналы на инструментальной панели. Или же можно удалить файлы на точке подключения сервера хранения, чтобы освободить пространство.

Возможная причина Сервер хранения остановлен, или служба NFS в сетевом устройстве хранения остановлена или перезапущена, что не позволяет службе Cisco WebEx Meetings Server получить доступ к точке подключения.

Решение Войдите на сайт Администрирования и выберите Система > Серверы > Сервер хранения и перенастройте сетевое устройство хранения.

Панель записи отображает ошибку

Проблема После начала записи совещания и некоторого ее проведения панель записи отображает ошибку. При наведении курсором мыши на панель отображается ошибка аудио или видео.

Возможная причина Пользователь Tomcat Cisco WebEx Meetings Server не может осуществлять запись в точке подключения.

Решение Убедитесь в возможности доступа к точке подключения и в том, что Cisco WebEx Meetings Server может осуществлять запись в ней.

Записи не отображаются на странице записей

Проблема Записи совещаний не отображаются на странице Записи для всех организаторов, несмотря на то, что организатор включил функцию записи для совещаний.

Возможная причина Существует проблема с разрешениями на сервере хранения для конкретной точки подключения, на которую указывает ваша система. .

Решение Войдите на сайт Администрирования и выберите Система > Серверы > Конфигурация сервера хранения. Убедитесь в правильности разрешений.



ГЛАВА 9

Серверы

Этот раздел содержит темы об устранении неисправностей в отношении серверов электронной почты и хранения.

- [SMTP отправляет сообщения об ошибке при использовании в адресе электронной почты администратора символа подчеркивания, страница 29](#)
- [Проблемы с соединением внешнего сервера, страница 29](#)
- [Время, предоставляемое NTP, не синхронизируется на виртуальных машинах, страница 30](#)

SMTP отправляет сообщения об ошибке при использовании в адресе электронной почты администратора символа подчеркивания

Проблема Пользователь отправляет электронное сообщение администратору, и электронное сообщение возвращается как недоставленное.

Возможная причина Символ подчеркивания не поддерживается для адресов электронной почты.

Решение Не используйте символ подчеркивания и другие неподдерживаемые символы при отправке электронных сообщений администратору.

Проблемы с соединением внешнего сервера

Проблема Администраторы и пользователи не получают электронные письма из системы.

Возможная причина Возможно, возникла проблема с разрешениями на сервере хранения для конкретной точки подключения, на которую направлена ваша система (войдите на сайт Администрирования и выберите Система > Серверы > Сервер хранения).

- 1 Решение Убедитесь в том, что запросы **sendmail** из соответствующей службы Cisco WebEx Meetings Server не блокируются.
- 2 Решение Переведите систему в режим технического обслуживания и исправьте данные SMTP в сети администратора. Сохраните изменения и переведите систему из режима технического обслуживания. После окончания перезагрузки система должна приобрести состояние "UP".
- 3 Решение Устраните проблему с сервером SMTP или укажите другой сервер SMTP для надлежащей работы системы.

Время, предоставляемое **NTP**, не синхронизируется на виртуальных машинах

Проблема Сигнал NTP отображается в верхней части страницы сразу после входа пользователя. Время, предоставляемое NTP, на каждой виртуальной машине не синхронизируется в течение трех и более минут.

Возможная причина Время, предоставляемое NTP, на каждой виртуальной машине не синхронизируется в течение трех и более минут.

- 1 Решение Посмотрите, исчезнет ли сообщение после синхронизации времени.
- 2 Решение Подтвердите, что все виртуальные машины используют одинаковый хост NTP. См. документацию vSphere.



ГЛАВА 10

Проблемы со входом и совещаниями

Этот раздел содержит темы об устранении неисправностей в отношении входа в систему и совещаний.

- [Проблемы с совместимостью браузеров, страница 32](#)
- [Прерывание вызова в системе высокой доступности TLS, страница 32](#)
- [Проблемы со звонком на номер системы, страница 32](#)
- [Невозможно подключиться к сайту WebEx или сайту Администрирования., страница 33](#)
- [Невозможно начинать совещания и присоединяться к ним, а также просматривать записи, вследствие отсутствия поддержки версии Java, страница 33](#)
- [Совещание с функцией "Присоединиться раньше организатора" не отображается на странице совещаний, страница 33](#)
- [Получено электронное сообщение об ошибке службы проведения совещаний, страница 34](#)
- [Участники совещания не могут подключаться по внешней линии к своим телефонам, страница 34](#)
- [Неправильное состояние совещаний, страница 34](#)
- [Данные динамики совещаний на один час отстают от данных, указанных в таблицах для одного дня и одной недели, страница 35](#)
- [Участники совещаний не могут подключиться к внешним телефонам, страница 35](#)
- [Пользователи не могут организовывать и посещать совещания, страница 35](#)
- [Невозможно начать совещание, страница 36](#)
- [Вызовы пользователей прерываются после переключения при отказе, страница 36](#)
- [Пользователь не имеет доступ к продукту, страница 36](#)
- [Пользователь отключается от аудиоконференции, страница 37](#)
- [Таблица WBX*INPROGRESSMEETING не записывает данные, если совещание заканчивается в определенное время, страница 37](#)

- [Cisco WebEx Meetings не запускается вследствие проблем с поддержкой Java, страница 37](#)

Проблемы с совместимостью браузеров

Проблема Вы используете браузер Internet Explorer, который указан в списке совместимых с этим продуктом браузеров, однако получили сообщение, информирующее о том, что ваш браузер не поддерживается.

Возможная причина Настройка политики группы вашей системы заставляет систему "думать", что это Internet Explorer 6, а не Internet Explorer 8.

Решение При использовании Internet Explorer 8 для Windows XP с пакетом обновлений 3 сообщение о несовместимости неверно, и его можно игнорировать. Чтобы предотвратить появление такого сообщения, измените параметры совместимости. В Internet Explorer 8 нажмите Сервис > Параметры режима представления совместимости. Удалите имя домена службы Cisco WebEx Meetings Server из списка веб-сайтов, добавленных в режим представления совместимости, если оно в нем присутствует.

Прерывание вызова в системе высокой доступности TLS

Проблема В большой среде с настройкой для TLS (безопасное шифрование конференций) конференц-звонки могут быть прерваны.

Возможная причина Во время проведения совещания на несколько минут было разорвано соединение между виртуальными машинами основной системы и системы высокой доступности. Затем произошло восстановление сети во время совещания.

Решение Участники должны вручную повторно присоединиться к совещанию.

Проблемы со звонком на номер системы

- **Проблема** Пользователи слышат сигнал занятости линии до или после набора полного номера.
- **Проблема** Затем воспроизводится сообщение "Не удастся завершить вызов с набором номера".
- **Проблема** При обратном вызове звонок пользователя прерывается после нажатия кнопки 1 для присоединения к совещанию.
- **Проблема** При звонке на номер системы вызов пользователя прерывается после ввода идентификатора совещания и символа #.

Возможная причина Вам необходимо перенастроить серверы CUCM.

Решение Перенастройте параметры CUCM приведенным ниже способом. Используйте секцию "<NONE>" и "<NONE>" CSS (вызов области поиска) для всех данных в отношении Cisco WebEx Meetings Server в CUCM (например, шаблоны маршрутов, шаблоны маршрутов SIP, магистрали SIP и т. д.).

Решение Используйте одну секцию и один вызов области поиска, специально назначенные для всех данных в отношении Cisco WebEx Meetings Server. Чтобы получить дополнительные сведения, см. системное руководство для вашей версии CUCM.

Невозможно подключиться к сайту **WebEx** или сайту Администрирования.

Проблема Вы не можете подключиться к сайту WebEx или сайту Администрирования с помощью браузера, который требует SSL 3.0.

Возможная причина Включена поддержка FIPS, которая блокирует SSL 3.0.

Решение Отключите поддержку FIPS.

Невозможно начинать совещания и присоединяться к ним, а также просматривать записи, вследствие отсутствия поддержки версии **Java**

Проблема Пользователи не могут начинать совещания и присоединяться к ним, а также просматривать записи ни в одном из браузеров.

Возможная причина Пользователи используют неподдерживаемую версию Java.

Решение При использовании Microsoft Internet Explorer включите ActiveX или установите версию Java выше 1.6.034 или 1.7.06. При использовании Mozilla Firefox или Google Chrome установите версию Java выше 1.6.034 или 1.7.06 или скачайте и повторно установите приложение Cisco WebEx Meetings или клиент Проигрывателя сетевых записей вручную. Затем снова попытайтесь начать совещание, присоединиться к нему или просмотреть запись.

Совещание с функцией "Присоединиться раньше организатора" не отображается на странице совещаний

Проблема Совещание с включенной опцией "Присоединиться раньше организатора" не отображается на странице совещаний.

Возможная причина Пользователь, не являющийся организатором, вошел в совещание, и затем вышел из него до присоединения организатора. На странице "Инструментальная панель и динамика совещаний" это совещание будет отображаться без участников.

Решение Это известная проблема. Если другой участник, отличный от организатора, посещает совещание и затем выходит из него до того, как присоединится организатор, совещание не записывается на странице совещаний.

Получено электронное сообщение об ошибке службы проведения совещаний

Проблема Вы получили электронное сообщение об ошибке службы проведения совещаний.

Возможная причина Возможно наличие задержки или неустойчивой синхронизации в среде пользователя. Участники, включая пользователей, посещающих совещания с помощью виртуальной частной сети (VPN), могут иметь ограниченную пропускную способность сети.

Решение Войдите на сайт Администрирования, нажмите Инструментальная панель и выберите график "Совещания", чтобы открыть страницу Динамика совещаний. Просмотрите совещания, проводимые в момент сообщения об ошибке службы проведения совещаний. Найдите совещания с удовлетворительным и неудовлетворительным состоянием подключения. Сохраните тему, имя организатора и проблему совещания и обратитесь к организатору для определения проблемы с совещанием.

Участники совещания не могут подключаться по внешней линии к своим телефонам

Проблема Участники совещания не могут подключаться по внешней линии к своим телефонам. Они получают сообщение об ошибке "ошибка подключения".

Возможная причина Параметры CUCM настроены ненадлежащим образом.

Решение Проверьте параметры CUCM на странице "Аудио". Войдите на сайт Администрирования и выберите Параметры > Аудио > CUCM. Убедитесь в правильной настройке IP-адресов, параметров передачи данных и портов.

Неправильное состояние совещаний

Проблема Участник совещания присоединился к совещанию, однако кнопка "Начало" по-прежнему отображается на странице Совещания.

Решение Это известная проблема. Неправильное состояние на странице Совещания не влияет на вашу способность участвовать в совещании.

Данные динамики совещаний на один час отстают от данных, указанных в таблицах для одного дня и одной недели

Проблема На странице Динамика совещаний данные для таблицы одного часа и одного дня на один час отстают от данных, указанных в графиках для 1–6 мес.

Возможная причина Для графиков "Динамика совещаний" одного дня и одной недели данные предстоящих (запланированных) совещаний рассчитываются каждые 4 часа.

Автоматический вход для скачивания Инструментов повышения производительности недоступен для браузеров Firefox и Chrome

Решение Это известная проблема. Большинство запланированных совещаний являются повторяющимися, и мы не хотим слишком часто рассчитывать данные, поскольку это может сказаться на производительности системы.

Участники совещаний не могут подключиться к внешним телефонам

Проблема Участники в совещаниях не могут подключаться по внешней линии к своим телефонам. Участники получают сообщение об ошибке "ошибка подключения".

Возможная причина Проверьте параметры CUCM в параметрах (войдите на сайт Администрирования и выберите Параметры > Аудио и щелкните по ссылке Редактировать в области "Параметры CUCM") на указание правильного IP-адреса и параметров передачи данных и портов.

Решение Убедитесь в том, что номер порта и тип передачи данных соответствуют необходимым параметрам на серверах CUCM.

Пользователи не могут организовывать и посещать совещания

Проблема Пользователь не может организовать и посетить совещание.

Возможная причина Пользователь обладает ограниченными разрешениями ПК.

Решение Настройте систему на установку Cisco WebEx Meetings и Инструментов повышения производительности на рабочий стол пользователя вручную. Нажмите Параметры > Скачивание и установите флажок Вручную устанавливать приложение Cisco WebEx Meetings и Инструменты

повышения производительности на рабочем столе пользователя. Для получения дополнительной информации см. [Настройка параметров скачивания](#).

Невозможно начать совещание

Проблема Невозможно начать совещание.

Возможная причина Номера портов не настроены ненадлежащим образом.

Решение Убедитесь в том, что брандмауэр или решение по распределению нагрузки перенаправляет запросы на правильные порты, а конечные пользователи могут организовывать совещания и присоединяться к ним.

Вызовы пользователей прерываются после переключения при отказе

Проблема Вызовы пользователей прерываются после переключения при отказе в системе высокой доступности.

Возможная причина В вашей системе используется IP-телефон KPML и подключен TAS. TAS пытается отправить сообщение подписки SIP в Cisco Unified Communications Manager (CUCM). Сообщение подписки не может пройти проверку CUCM вследствие изменения IP-адреса TAS.

Решение Это известная проблема, которую нельзя решить в настоящее время из-за отсутствия необходимых изменений конфигурации. Если эта проблема приводит к прерыванию вызовов, пользователи должны совершить повторный вызов, чтобы заново присоединиться к совещанию.

Пользователь не имеет доступ к продукту

Проблема Невозможно установить TLS. Во время проверки пакетов анализа трафика отображается, что CUCM отправляет "неподдерживаемый сертификат" службе Cisco WebEx Meetings Server во время синхронизации протокола TLS CUCM и Cisco WebEx Meetings Server.

Возможная причина В средах Windows 7 (32-разр.) и IE 8 параметр локальной безопасности имеет приведенную ниже опцию.

Возможная причина Включено использование FIPS-совместимых алгоритмов для шифрования, хеширования и подписи.

Возможная причина Путь опции: gpedit.msc | Конфигурация компьютера | Параметры Windows | Параметры безопасности | Локальная политика | Параметры безопасности

Решение Если опция TLSv1.0 в расширенных параметрах IE выключена, пользователь должен включить локальную политику. После включения локальной политики браузер IE 8 будет работать с выключенной опцией TLSv1.0.

Пользователь отключается от аудиоконференции

Проблема Пользователь отключается от аудиоконференции.

Возможная причина Пользователь имеет низкую скорость сетевого соединения (несколько Кбит/с).

Решение Увеличьте скорость сетевого подключения пользователя до 100 Кбит/с и больше, чтобы восстановить способность подключения к аудиоконференции.

Таблица **WBX*INPROGRESSMEETING** не записывает данные, если совещание заканчивается в определенное время

Проблема Если совещание WebEx завершается в метке времени для статистики, например 18:45 для 5-минутной статистики, 19:00 для часовой статистики, 9/27 00:00 для ежедневной статистики, соответствующая таблица **WBX*INPROGRESSMEETING** не сохраняет данные во время периода, для которого осуществляется стандартная ежедневная запись статистики.

Возможная причина Запись статистики базы данных осуществляется при меньшей скорости, чем триггерное задание базы данных, которое производит 5-минутную задержку при обработке данных.

Решение Текущий обходной путь отсутствует. Эта проблема будет исправлена при переработке продукта.

Cisco WebEx Meetings не запускается вследствие проблем с поддержкой **Java**

Проблема Ваши пользователи время от времени испытывают трудности при запуске приложения Cisco WebEx Meetings в Windows при активном подключении к корпоративной интрасети с помощью клиента Any-Connect VPN Client. Эта ошибка происходит только при попытке пользователя скачать и установить приложение Cisco WebEx Meetings при первом присоединении к совещанию. После установки приложения на ПК пользователя проблема больше не возникает.

Проблема Эта проблема не возникает при попытке пользователя присоединиться к совещанию без включения VPN (это предполагает включенный общий доступ к сайту WebEx).

Возможная причина Ваши пользователи используют устаревшую версию Java.

Решение Обновите версию Java на компьютерах конечных пользователей с операционной системой Windows до самой новой. Если приложение по-прежнему не работает надлежащим

образом, попросите пользователей установить Cisco WebEx Meetings вручную, скачав его на странице Скачивания. Кроме того, пользователи могут скачать приложение Cisco WebEx Meetings при первой попытке присоединиться к совещанию. Эти действия предполагают наличие прав администратора для компьютеров в вашей организации. В противном случае вы можете самостоятельно установить приложение Cisco WebEx Meetings на компьютерах пользователей с помощью файлов установки, скачанных на странице Скачивания.



ГЛАВА 11

Система единого входа

Этот раздел содержит темы об устранении неисправностей в отношении системы единого входа (SSO).

- [Ошибка системы единого входа по завершении аварийного восстановления, страница 39](#)
- [Ошибка протокола единого входа, страница 40](#)
- [Ошибка перенаправления системы единого входа, страница 40](#)
- [Ошибки перенаправления системы единого входа, страница 43](#)

Ошибка системы единого входа по завершении аварийного восстановления

Проблема По завершении аварийного восстановления происходит ошибка системы единого входа вследствие истечения срока действия сертификатов.

Возможная причина Существующие сертификаты системы единого входа были установлены до установки приложения.

Решение Переустановите сертификаты системы единого входа по завершении аварийного восстановления. После аварийного восстановления системы войдите на сайт Администрирования и выберите Параметры > Безопасность > Сертификаты > Сертификаты SSL > Создать CSR. В разделе Другие параметры выберите Скачать CSR, чтобы скачать созданный CSR. Для получения нового сертификата SSL используйте CSR. Для получения более подробной информации см. раздел "Создание сертификатов SSL" в Руководстве по администрированию. Выполните импорт сертификата SSL, выбрав Параметры > Безопасность > Сертификат > Другие опции (Импорт сертификата SSL). Выполните импорт того же сертификата SSL в ADFS (Служба федерации Active Directory) для промежуточной стороны URL сайта.

Ошибка протокола единого входа

Проблема Вы получили сообщение "Ошибка протокола системы единого входа. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору."

Возможная причина Сайт администрирования системы единого входа или конфигурация IdP содержит ошибки.

Возможная причина Система единого входа не включена.

Возможная причина Некоторые или все необходимые атрибуты IdP не настроены: firstname, lastname, email.

Возможная причина Параметр NameID SAML имеет значение, отличное от "email".

Решение Если причину ошибки протокола системы единого входа установить невозможно, создайте журнал и обратитесь за помощью в службу технической поддержки Cisco TAC. Если причиной является что-либо из указанного выше, для решения проблемы выполните приведенные ниже действия.

- **Решение** Убедитесь в надлежащей настройке соответствующих атрибутов IdP.
- **Решение** Убедитесь в том, что приведенные ниже атрибуты IdP содержат электронный адрес пользователя: uid, SAML_SUBJECT.

Ошибка перенаправления системы единого входа

Проблема При попытке войти в систему пользователь получает сообщение "Ошибка перенаправления системы единого входа". Пользователь направляется к администратору за поддержкой.

Возможная причина Значение атрибута IdP в учетной записи пользователя нарушает правила для учетных записей. В результате этой проблемы могут появиться нижеуказанные сообщения об ошибках.

- **Возможная причина** Ошибка протокола единого входа. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору. Для получения дополнительной информации см. [Ошибка протокола единого входа, на странице 40](#).
- **Возможная причина** В системе не найдено ни одной учетной записи пользователя. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- **Возможная причина** В системе не найдено ни одного сертификата X.509. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.

- Возможная причина Срок действия сертификата X.509 истек. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Учетная запись пользователя заблокирована. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Срок действия учетной записи пользователя истек. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Учетная запись пользователя отключена. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Срок действия утверждения SAML истек. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Недопустимое сообщение-отклик. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина В ходе автоматического создания учетной записи произошла ошибка. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору. Для получения дополнительной информации см. [Ошибка автоматического создания или обновления учетной записи, на странице 53](#).
- Возможная причина В ходе автоматического обновления учетной записи произошла ошибка. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору. Для получения дополнительной информации см. [Ошибка автоматического создания или обновления учетной записи, на странице 53](#).
- Возможная причина Ошибка протокола единого входа. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина В утверждении SAML не найдено ни одного имени пользователя. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина В системе не найдено ни одной учетной записи пользователя. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина В системе не найдено ни одного сертификата X.509. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Поддерживается только запрос POST. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Неверные данные SAML SSO POST. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Сайт не может использовать SSO. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Неверный сертификат X.509 для контроля утверждения SAML. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору. Для получения дополнительной информации см. [Неверный сертификат X.509 для контроля подтверждения SAML, на странице 4](#).
- Возможная причина Ошибка загрузки конфигурации. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.

- Возможная причина Значение NameQualifier не совпадает с URL сайта. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Невозможно связаться с группой контроля. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Не удалось разрешить артефакт SAML. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Недопустимое утверждение SAML. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Получатель не соответствует webex.com. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Срок действия сертификата X.509 истек. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Учетная запись пользователя заблокирована. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Срок действия учетной записи пользователя истек. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Учетная запись пользователя отключена. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Срок действия утверждения SAML истек. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Утверждение SAML не подписано. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Вход пользователей с данной ролью запрещен. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Недопустимый RequestedSecurityToken. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Недопустимая цифровая подпись. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Ненадежный издатель. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Неверный формат идентификатора имени. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Не удалось создать AuthnRequest. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Не удалось создать запрос на выход. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина InResponseTo не совпадает с идентификатором запроса. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Недопустимое сообщение-отклик. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.

- Возможная причина Недопустимое сообщение-запрос. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина В ходе автоматического создания учетной записи произошла ошибка. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина В ходе автоматического обновления учетной записи произошла ошибка. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Возможная причина Не удалось обновить права пользователя или у пользователя нет разрешение на такое обновление. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.

Решение Проверьте URL API для того, чтобы определить, какие значения учетной записи вызывают ошибку. Для получения дополнительной информации см. раздел "Установка и изменение параметров API URL системы единого входа" в Руководстве по планированию.

Ошибки перенаправления системы единого входа

Проблемы с перенаправлением системы единого входа могут возникать вследствие проблем с настройкой API URL системы единого входа или параметров IdP. В приведенных ниже темах приводится описание сообщений об ошибках перенаправления системы единого входа, с которыми вы можете столкнуться, их возможные причины, а также способы устранения этих проблем.



ГЛАВА 12

Использование режима одного пользователя для устранения неисправностей

Этот раздел содержит темы об устранении неисправностей в отношении использования режима одного пользователя.

- [Доступ к режиму одного пользователя для вашей системы, страница 45](#)

Доступ к режиму одного пользователя для вашей системы



Предупреждение

Просто завершите эту процедуру, выполнив соответствующие инструкции по устранению неисправностей центра технической поддержки Cisco TAC. Не выполняйте процедуру самостоятельно без участия центра технической поддержки Cisco TAC.

Сводка шагов

1. Войдите в клиент vSphere и выберите VMware vCenter.
2. Выберите виртуальную машину администратора для вашей системы.
3. Откройте окно консоли виртуальной машины.
4. Включите виртуальную машину администратора.
5. После запуска виртуальной машины и отображения экрана-заставки нажмите клавиши **Ctrl + Alt + Backspace**, чтобы вызвать приглашение командной строки.
6. Нажмите кнопку Перезапустить гостя.
7. Нажмите Да, чтобы подтвердить перезагрузку. Коротко щелкните кнопкой мыши в окне консоли (черная область), чтобы установить фокус ввода клавиатуры на консоли виртуальной машины. Коротко нажмите любую клавишу и продолжите нажимать ее с интервалом в одну секунду, чтобы вызвать меню начальной загрузки GNU GRUB. По истечении одной-двух минут отобразится приведенное ниже сообщение. Загрузка Cent OS (<string_numbers_letters>) через <number> сек. . .
8. Повторно нажмите любую клавишу, чтобы прервать процесс загрузки и отобразить меню начальной загрузки GNU GRUB.
9. Нажмите **e**, чтобы редактировать команды до запуска виртуальной машины.
10. Нажмите направленную вниз стрелку, чтобы выбрать строку "ядра" и затем нажмите **e**, чтобы редактировать ее.
11. Введите **single**.
12. Нажмите клавишу "Ввод", чтобы сохранить изменения и вернуться в предыдущее меню.
13. Нажмите **b**, чтобы загрузить систему в режиме одного пользователя.
14. После запуска виртуальной машины и отображения экрана-заставки нажмите клавиши **Ctrl + Alt + Backspace**, чтобы вызвать приглашение командной строки.

Подробные шаги

- | | |
|-------|--|
| Шаг 1 | Войдите в клиент vSphere и выберите VMware vCenter. |
| Шаг 2 | Выберите виртуальную машину администратора для вашей системы. |
| Шаг 3 | Откройте окно консоли виртуальной машины. |
| Шаг 4 | Включите виртуальную машину администратора. |
| Шаг 5 | После запуска виртуальной машины и отображения экрана-заставки нажмите клавиши Ctrl + Alt + Backspace , чтобы вызвать приглашение командной строки. |
| Шаг 6 | Нажмите кнопку Перезапустить гостя. |
| Шаг 7 | Нажмите Да, чтобы подтвердить перезагрузку. Коротко щелкните кнопкой мыши в окне консоли (черная область), чтобы установить фокус ввода клавиатуры на консоли виртуальной машины. Коротко нажмите любую клавишу и продолжите нажимать ее с интервалом в одну секунду, чтобы вызвать меню начальной |

загрузки GNU GRUB. По истечении одной-двух минут отобразится приведенное ниже сообщение.
Загрузка Cent OS (<string_numbers_letters>) через <number> сек...

- Шаг 8 Повторно нажмите любую клавишу, чтобы прервать процесс загрузки и отобразить меню начальной загрузки GNU GRUB.
- Шаг 9 Нажмите **e**, чтобы редактировать команды до запуска виртуальной машины.
- Шаг 10 Нажмите направленную вниз стрелку, чтобы выбрать строку "ядра" и затем нажмите **e**, чтобы редактировать ее.
- Шаг 11 Введите **single**.
Это слово автоматически добавляется в конец строки ядра.
- Шаг 12 Нажмите клавишу "Ввод", чтобы сохранить изменения и вернуться в предыдущее меню.
- Шаг 13 Нажмите **b**, чтобы загрузить систему в режиме одного пользователя.
- Шаг 14 После запуска виртуальной машины и отображения экрана-заставки нажмите клавиши **Ctrl + Alt + Backspace**, чтобы вызвать приглашение командной строки.
Экран-заставка не будет содержать обычный текст.
Окно командной строки отображается с приглашением одного пользователя **sh-3.2#**.
-

Что дальше

Центр технической поддержки Cisco TAC предоставит вам основные учетные данные и последующие инструкции. По завершении действий введите **reboot** или нажмите кнопку **Перезапустить гостя** в окне консоли виртуальной машины.



Проблемы модернизацией, обновлением и увеличением размера системы

Этот раздел содержит темы об устранении неисправностей в отношении модернизации, обновления и увеличения размера системы.

- [Невозможно подключиться к образу ISO в дисковом компакт-дисков и DVD-дисков, страница 49](#)
- [Ошибка обновления, страница 50](#)
- [Зависание процесса обновления системы, страница 50](#)
- [Кнопка "Модернизация" выделена серым, страница 50](#)
- [Ошибка модернизации или увеличения размера системы, страница 51](#)

Невозможно подключиться к образу **ISO** в дисковом компакт-дисков и **DVD**-дисков

Проблема Вы не можете подключиться к образу ISO в дисковом компакт-дисков или DVD-дисков, чтобы произвести установку.

Возможная причина Дисковод компакт-дисков или DVD-дисков виртуальной машины вашего сайта Администрирования не подключается к файлу ISO. Возможно, вы пытаетесь подключиться к неправильной виртуальной машине, или же подключение имеет низкую скорость (это может быть следствием действий в VMware vCenter).

Решение Подключите ISO с помощью клиента vSphere. Проверьте, чтобы образ ISO был подключен к правильной виртуальной машине. Интерфейс пользователя администратора отображает имя хоста виртуальной машины. Убедитесь в его соответствии. Как правило, это основной узел администрирования, если вы не выполняете модернизацию системы высокой доступности, которая еще не подключена к основной системе. Если дисковод компакт-дисков или DVD-дисков имеет состояние "Подключение", подождите его завершения.

Ошибка обновления

Проблема Обновление произведено неудачно.

Возможная причина Возникает ошибка соединения (например, сбой сети, проблема ввода/вывода или другая ошибка обратного веб-прокси), или одна или несколько виртуальных машин не доступны.

- Решение Сохраните журналы: /opt/log/upgrade/*, /opt/log/webadmin/* и др.
- Решение Верните все виртуальные машины к резервной версии или восстановите резервную копию, созданную до попытки обновления, затем повторите обновление.

Зависание процесса обновления системы

Проблема Процесс обновления зависает на этапе "Обновление системы..." на час и более.

- Возможная причина Не удастся установить пакет ISO в базе данных, и клиент vSphere сталкивается с проблемой медленного сетевого соединения.
- Возможная причина Медленный дисковый ввод-вывод в системе или перегруженный ввод/вывод в базе данных. Слишком много организаторов подключается и осуществляет доступ к одному хранилищу данных или массиву диска.
- Решение Отмените обновление, поместите образ ISO в хранилище данных или, если дисковод компакт-дисков и DVD-дисков виртуальной машины администратора подключается локально с помощью клиента vSphere, убедитесь в том, что клиент vSphere подключен локально к корпоративной интрасети (не с помощью VPN).
- Решение Отмените обновление, переместите виртуальную машину в новое хранилище данных и повторите попытку обновления.

Кнопка "Модернизация" выделена серым

Проблема На странице Система сайта Администрирования отсутствует кнопка Модернизация, или же кнопка выделена серым.

Возможная причина Вы пытаетесь произвести обновление, модернизацию или увеличение размера на сайте Администрирования системы высокой доступности вместо сайта Администрирования основной системы.

Решение Убедитесь в том, что виртуальная машина администратора основной системы включена. Выйдите с сайта Администрирования, запустите новый сеанс браузера и повторно

войдите. Если проблема не исчезает, убедитесь в надлежащей работе основного процесса администрирования.

Ошибка модернизации или увеличения размера системы

Проблема Ошибка попытки модернизации или увеличения размера системы.

Возможная причина Файл данных в системе может быть поврежден.

Решение Проверьте файл журнала на наличие в нем ошибки или другой проблемы.

Восстановите существующую систему. Повторно установите новую систему или верните ее, если были сделаны снимки VMware или аварийное восстановление было настроено после установки файла OVA, и затем повторите попытку модернизации или увеличения размера.



Управление пользователями

Этот раздел содержит темы об устранении неисправностей в отношении управления пользователями.

- [Ошибка автоматического создания или обновления учетной записи, страница 53](#)
- [В системе не найдено ни одной учетной записи пользователя, страница 57](#)

Ошибка автоматического создания или обновления учетной записи

Проблема Вы получите одно из приведенных ниже сообщений об ошибке.

- Проблема В ходе автоматического создания учетной записи произошла ошибка. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.
- Проблема В ходе автоматического обновления учетной записи произошла ошибка. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору.

Возможная причина Возможно, атрибут отметки времени обновления IdP не настроен. Возможно также наличие других проблем с настройкой IdP.

Решение Проверьте, настроены ли необходимые сопоставления атрибутов в IdP надлежащим образом, например *firstname*, *lastname*, *email*, *SAML_SUBJECT* и *Name_ID*. Обратите внимание на параметры *Name_ID* и *SAML_SUBJECT*. Некоторые настройки IdP используют *Name_ID*, а другие – *SAML_SUBJECT*. Мы рекомендуем настройку всех учетных записей таким образом, чтобы параметр *Name_ID* имел то же значение, что и *SAML_SUBJECT*.

Решение TC1 (код слежения 1),, TC10 (код слежения 10) являются специальными атрибутами. Если код слежения настроен в соответствии с требованиями Администрирования в Пользователи > Коды слежения, они являются необходимыми сопоставлениями атрибутов.

Решение Если режим ввода кода слежения является раскрывающимся меню, применяется приведенное ниже.

- Решение Если код слежения настроен как обязательный, значение атрибута должно соответствовать одному из активных значений в раскрывающемся меню.
- Решение Если текущий код слежения настроен как необязательный, значение атрибута может быть пустым или соответствовать одному из активных значений в раскрывающемся меню.

Решение Например, если IdP является ADFS 2, и вы не настроили коды слежения (*SAML_SUBJECT* не обязательно в ADFS 2), необходимо приведенное ниже сопоставление.

Атрибут LDAP	Тип исходящего утверждения
E-Mail-Addresses	Name_ID
E-Mail-Addresses	email
Given-Name	firstname
Surname	lastname



Примечание

Решение

- Решение Мы рекомендуем сопоставление *Name_ID* с адресом электронной почты.
- Решение Имя атрибута чувствительно к регистру. Убедитесь в том, что атрибут пользователя имеет значение.
- Решение Мы рекомендуем не настраивать коды слежения как обязательные.
- Решение Мы рекомендуем не настраивать режим ввода кодов слежения как раскрывающееся меню.

Решение Убедитесь в том, что атрибут пользователя имеет значение.

Ссылка **API URL** системы единого входа

При создании пользователей необходимо синхронизировать информацию о пользователях в базе данных Cisco WebEx с сайтом системы единого входа. В таблице ниже приведены аргументы, которые следует синхронизировать.

Аргумент	Значение	Описание
firstname	Строка	Необходимо ввести имя пользователя, максимальная длина которого составляет 32 символа.
lastname	Строка	Необходимо ввести фамилию пользователя, максимальная длина которого составляет 32 символа.
email	Строка	Необходимо ввести адрес электронной почты пользователя, максимальная длина которого составляет 64 символа.

Аргумент	Значение	Описание
TC1	Строка	Код слежения пользователя 1. Дополнительно/обязательно (настраивается на сайте Администрирования). Для получения более подробной информации об управлении пользователями см. Руководство по администрированию. Максимальная длина составляет 132 символа. • Если код слежения обязателен, введите соответствующее значение. • Если режим ввода для текущего кода слежения установлен как Раскрывающееся меню, вы выбираете настраиваемое значение в раскрывающемся меню. Примечание Значение в раскрывающемся меню должно быть активным.

Информация учетной записи, описанная выше, настраивается с помощью приведенных ниже функций.

- Конфигурация пользователя
 - Сайт Администрирования Выберите Пользователи > Редактировать пользователя, чтобы отобразить поля учетной записи пользователя.
 - Сайт конечного пользователя Нажмите Моя учетная запись, чтобы отобразить поля учетной записи пользователя.
- Конфигурация кода слежения
 - Сайт Администрирования Выберите Пользователи > Коды слежения и установите для поля Режим ввода значение Раскрывающееся меню и установите параметр Использование. Выберите Редактировать список, чтобы настроить параметры раскрывающегося меню.

В системе не найдено ни одной учетной записи пользователя

Проблема Вы получили сообщение об ошибке "В системе не найдено ни одной учетной записи пользователя. Для получения дальнейшей поддержки обратитесь к своему администратору."

Возможная причина Пользователь не существует в системе и функция автоматического создания записи не включена.

Решение Убедитесь в том, что вы добавили пользователя в систему и что автоматическая запись учетных записей включена.

В системе не найдено ни одной учетной записи пользователя



ГЛАВА 15

Проблемы с виртуальными машинами

Этот раздел содержит темы об устранении неисправностей в отношении виртуальных машин.

- [Сбой виртуальной машины, страница 59](#)

Сбой виртуальной машины

Проблема Происходит сбой виртуальной машины, и она не продолжает работать.

Возможная причина

Решение Попробуйте выполнить приведенные ниже действия.

- **Решение** Перезапустите виртуальную машину в VMware vCenter.
- **Решение** При наличии снимков виртуальных машин попробуйте восстановить снимок.



Примечание

Решение Снимки могут содержать не всю информацию о конфигурации, и вам, возможно, потребуется выполнить некоторые настройки для восстановления всех функций системы.

- **Решение** После завершения настройки сервера хранения вы можете произвести процедуру аварийного восстановления, чтобы восстановить систему. Чтобы получить более подробные сведения, см. раздел "Использование функции аварийного восстановления" в Руководстве по администрированию.
- **Решение** Если действия выше не устраняют проблему, за помощью обратитесь в службу технической поддержки Cisco TAC. Связаться со службой технической поддержки TAC можно по такому URL: <http://www.cisco.com/cisco/web/support/index.html>

