



Cisco WebEx Meetings Server 疑难解答指南

首次发布日期: 2012 年 10 月 21 日

上次修改日期: 2012 年 10 月 21 日

Americas Headquarters

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

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

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

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

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

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

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

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

© 2012 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



目 录

警告和日志 1

日志捕获大小问题 1

证书 3

证书链错误 3

证书尚未生效错误 4

过期证书错误 4

用于验证 SAML 断言的 X.509 证书不正确 4

无效证书错误 4

无效域错误 — 通配符证书 5

无效域错误 — SAN 证书 5

密钥解密错误 6

密钥大小错误 6

升级后恢复为自签名证书 6

由于 CSR 中缺少扩展，无法建立 TLS 6

不受信任的连接 7

下载应用程序 9

使用 Firefox 和 Chrome 浏览器无法登录下载的快捷会议工具 9

使用快捷会议工具登录 SSO 站点失败 10

由于 Java 问题，Cisco WebEx Meetings 启动失败 10

在应用程序安装期间收到错误 1316 10

电子邮件 13

创建密码电子邮件未发送给用户，FTE 没有完成 13

管理员和用户收不到电子邮件 13

安装和部署 15

系统中的转发代理的使用 15

系统中的反向代理的使用 16

自动部署因 error.deploy_summary.353 而失败 16

完成更新后最终用户下载页面损坏	17
由于产品版本不受支持，无法安装 Cisco WebEx Meetings Server	17
许可证	19
出现免费试用提示消息	19
您的许可证进入超额使用状态	19
“管理许可证”按钮被禁用	20
过期许可证提示消息	20
无法打开授权页面	20
您的用户许可证页面显示不正确的信息	20
维护模式	21
关闭维护模式后“正在重新启动”消息未消失	21
开启或关闭维护模式的请求被拒绝	21
录制文件	23
由于 Java 版本不受支持，无法开始或加入会议或查看录制文件	23
主持人录制文件页面上缺少会议录制文件	24
按下录制按钮显示服务器连接错误	24
无法添加存储服务器	24
会议录制文件不对主持人显示	24
录制按钮为灰色	24
录制面板出现错误	25
录制文件页面上不显示录制文件	25
服务器	27
当管理员电子邮件使用下划线字符时，SMTP 发送失败	27
外部服务器连接问题	27
虚拟机上 NTP 提供的时间不同步	28
登录和会议问题	29
浏览器兼容性问题	30
呼叫在 TLS 高可用性系统上中断	30
呼入问题	30
无法连接到 WebEx 站点或管理站点	31
由于 Java 版本不受支持，无法开始或加入会议或查看录制文件	31
会议页面中不显示在主持人之前加入的会议	31

收到会议问题电子邮件	31
会议参加者无法拨出电话	32
会议状态不正确	32
一天和一周图表上的会议趋势数据延迟 1 小时	32
会议参加者无法连接到外部电话	32
用户无法主持或出席会议	32
无法开始会议	33
在故障转移后用户呼叫中断	33
用户无法访问产品	33
用户从音频会议中断开	33
当会议在特定时间结束时，WBX*INPROGRESSMEETING 表未记录数据	34
由于 Java 问题，Cisco WebEx Meetings 启动失败	34
单点登录	35
完成灾难恢复操作后 SSO 失败	35
SSO 协议错误	35
SSO 重定向失败	36
SSO 重定向问题	38
使用单用户模式进行故障排除	39
访问系统的单用户模式	39
升级、更新和扩展问题	43
无法连接到 CD/DVD 驱动器中的 ISO 镜像	43
更新失败	43
更新系统过程停顿	44
升级按钮变成灰色	44
升级或扩展失败	44
用户管理	45
自动创建帐户或自动更新帐户失败	45
SSO URL API 参考	46
系统中找不到用户帐户	47
虚拟机问题	49
虚拟机崩溃	49



第 1 章

警告和日志

本节包含关于警告和日志的疑难解答主题。

- [日志捕获大小问题, 第 1 页](#)

日志捕获大小问题

问题 捕获的日志大小可能过大。

可能的原因 捕获的日志大小可能过大，尤其是从存档获取日志时。当从存档获取日志时，即使您只选择了一天中的某个时段，日志捕获服务也将获取一整天的日志。这样设计系统是因为解压缩文件过程可能很耗时并且可能会影响系统的性能。

解决方法 可以仅选择您要尝试诊断的活动以尽可能减小捕获的日志大小。还可以在遇到问题时立即执行日志捕获，这样日志捕获服务就不需要进入存档来获取日志，从而尽可能减小捕获的日志大小。



第 2 章

证书

本节包含关于证书的疑难解答主题。

- [证书链错误, 第 3 页](#)
- [证书尚未生效错误, 第 4 页](#)
- [过期证书错误, 第 4 页](#)
- [用于验证 SAML 断言的 X.509 证书不正确, 第 4 页](#)
- [无效证书错误, 第 4 页](#)
- [无效域错误 — 通配符证书, 第 5 页](#)
- [无效域错误 — SAN 证书, 第 5 页](#)
- [密钥解密错误, 第 6 页](#)
- [密钥大小错误, 第 6 页](#)
- [升级后恢复为自签名证书, 第 6 页](#)
- [由于 CSR 中缺少扩展, 无法建立 TLS, 第 6 页](#)
- [不受信任的连接, 第 7 页](#)

证书链错误

问题 您收到证书链错误。

- **可能的原因** 链中间缺少一个或多个证书。
- **可能的原因** 文件中的证书顺序错误。
- **解决方法** 将每个证书复制到单独的文件中。

- **解决方法** 使用选择的证书查看器（OpenSSL、Keychain）检查每个证书的使用者和颁发者，确保链完整。
- **解决方法** 对文件重新进行正确排序或添加缺少的证书，然后重试。

证书尚未生效错误

问题 您收到错误消息，表明证书尚未生效。

可能的原因 证书的有效期尚未开始。

- **解决方法** 等到证书生效后再次上传证书。
- **解决方法** 生成新 CSR 并用它获取新的有效证书。
- **解决方法** 确保系统时间是正确的。

过期证书错误

问题 您收到过期证书错误。

可能的原因 证书的有效期已结束。

解决方法 生成新 CSR 并用它获取新的有效证书。确保系统时间是正确的。

用于验证 SAML 断言的 X.509 证书不正确

问题 您收到错误消息“用于验证 SAML 断言的 X.509 证书不正确。请联系管理员获取进一步协助。”

可能的原因 您的证书或 IdP 无效。

解决方法 必要时验证您的证书或 IdP。

无效证书错误

问题 您收到无效证书错误。

可能的原因 证书文件格式错误。

- 解决方法 如果上传的是 PEM 文件，请确保在 -----BEGIN CERTIFICATE----- 之前或 -----END CERTIFICATE----- 之后没有文本或空白行。
- 解决方法 确保证书的格式是受支持的。
- 解决方法 生成新 CSR 并用它获取新的有效证书。

无效域错误 — 通配符证书

问题 您收到无效域错误消息。

可能的原因 用户上传了通配符证书。CN 中的域与站点 URL 的域不匹配。

- 解决方法 检查使用的证书是否正确，然后再次上传。
- 解决方法 获取新证书并上传。
- 解决方法 使用 OpenSSL 检查证书，查看证书中存在的域。

无效域错误 — SAN 证书

问题 您收到无效域错误消息。

可能的原因 用户上传了 SAN 证书。CN 与站点 URL 不匹配。

- 解决方法 检查使用的证书是否正确，然后再次上传。
- 解决方法 获取新证书并再次上传。
- 解决方法 使用 OpenSSL 检查证书，确定所有主机是否都存在。

密钥解密错误

问题 您收到密钥解密错误。

- **可能的原因** 密钥已加密，但未提供密码。
- **可能的原因** 密钥已加密，但提供的密码不正确。
- **可能的原因** 密钥格式错误。
- **解决方法** 确保输入的密码是正确的。
- **解决方法** 尝试使用 OpenSSL 读取密钥。

密钥大小错误

问题 您收到密钥大小错误消息。

可能的原因 用户正在尝试上传私钥和证书或仅上传证书，但密钥长度太短。

解决方法 获取新证书和密钥大小至少为 2048 位的私钥。使用 OpenSSL 验证密钥长度。

升级后恢复为自签名证书

问题 在第三方证书上传后，系统恢复为自签名证书。

可能的原因 您执行了升级、扩展，添加了高可用性系统，更改了站点 URL 或进行了类似的更改。

解决方法 如果您执行的操作更改了系统上的主机名或 URL，您的现有证书将不再有效。生成新 CSR 并获取新证书。如果操作未更改任何主机名或 URL，客户可以再次上传私钥和证书来还原它们。

由于 CSR 中缺少扩展，无法建立 TLS

问题 TLS 无法建立。当检查嗅探包时，显示 CUCM 在其和 Orion TLS 握手期间向 Cisco WebEx Meetings Server 发送了不支持的证书。

可能的原因 CUCM 检查证书中的 X509 扩展密钥用法。

解决方法 申请证书时将以下扩展包含在 CSR 中。第三方证书应包含以下扩展：

```
X509v3 Extended Key Usage:  
TLS Web Server Authentication,  
TLS Web Client Authentication
```

不受信任的连接

问题 您收到不受信任的连接消息。客户端可能无法使用其信任库验证 Cisco WebEx Meetings Server 证书。Microsoft Internet Explorer 使用操作系统信任库。Mozilla Firefox 使用其内置信任库。要查看 Windows 信任的根证书，请点击：<http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc754841.aspx>。

可能的原因 系统使用的是自签名证书。这可能是由于系统是新安装的，或客户已有证书但执行了使该证书无效的操作，系统生成了自签名证书来取代它。

解决方法 从知名的证书颁发机构购买证书并上传到系统。“知名”意味着证书颁发机构的根证书在所有浏览器的信任库中。

可能的原因 Cisco WebEx Meetings Server 证书的颁发者不受客户端信任。

- **解决方法** 确保证书的颁发者在客户端的信任库中。尤其是当您使用私有或内部证书颁发机构时，您应负责将其根证书分发给所有客户端或保证每个客户端都可以手动进行添加。
- **解决方法** 将中级证书上传到 Cisco WebEx Meetings Server。有时虽然证书的颁发者是不知名的中级证书颁发机构，但该机构的颁发者（根证书颁发机构）却是知名的。您可以将中级证书分发给所有客户端或将其与最终实体证书一起上传到 Cisco WebEx Meetings Server。

 不受信任的连接



第 3 章

下载应用程序

本节包含关于下载应用程序（包括 Cisco WebEx 快捷会议工具、Cisco WebEx Meetings 应用程序和网络录制文件播放器）的疑难解答主题。

- [使用 Firefox 和 Chrome 浏览器无法登录下载的快捷会议工具, 第 9 页](#)
- [使用快捷会议工具登录 SSO 站点失败, 第 10 页](#)
- [由于 Java 问题, Cisco WebEx Meetings 启动失败, 第 10 页](#)
- [在应用程序安装期间收到错误 1316, 第 10 页](#)

使用 Firefox 和 Chrome 浏览器无法登录下载的快捷会议工具

问题 如果用户从 Internet Explorer 下载“WebEx 快捷会议工具”，“WebEx 助手”中将预填 WebEx 站点 URL，从而简化最终用户的登录过程。然而在 Mozilla Firefox 和 Google Chrome 下，该功能不可用。

- **可能的原因** 当用户使用 Internet Explorer 下载“WebEx 快捷会议工具”时，“WebEx 助手”可从 Internet Explorer 浏览器缓存读取唯一标识 WebEx 站点的浏览器 cookie 并将该信息预填在登录屏幕中。
- **可能的原因** 如果用户使用 Internet Explorer 以外的浏览器下载快捷会议工具，“WebEx 助手”将无法访问 cookie 信息，因为这些浏览器以加密的方式存储 cookie，因此“WebEx 助手”这样的桌面应用程序无法对其进行访问。

- 1 **解决方法** 当用户从下载页面启动“WebEx 快捷会议工具”下载时，将能看到关于如何手动登录“WebEx 助手”的明确说明。
- 2 **解决方法** 如果您的用户遇到以上问题，我们建议您将无提示安装程序推送到最终用户的桌面。您可以在 WebEx 站点 URL 中预填其中一个安装开关作为无提示安装的一部分。请参阅《Cisco WebEx Meetings Server 部署指南》获取更多信息。

使用快捷会议工具登录 SSO 站点失败

问题 您使用快捷会议工具尝试登录配置了 SSO 的站点，但登录尝试失败。

可能的原因 您的 IdP 登录可能不支持 Internet Explorer 6。

解决方法 将以下信息添加到注册表并使用快捷会议工具再次尝试登录：

```
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
```

由于 Java 问题，Cisco WebEx Meetings 启动失败

问题 当用户使用 Cisco Any-Connect VPN 客户端连接到其公司内部网时，在 Windows 上启动 Cisco WebEx Meetings 应用程序遇到间歇性故障。只有在用户首次尝试加入会议而尝试下载和安装 Cisco WebEx Meetings 应用程序时才会发生此故障。当用户的电脑上安装了应用程序后，该问题不再发生。

问题 当用户在 VPN 未打开的情况下尝试加入会议时（假定 WebEx 站点已启用公开访问），没有发生该问题。

可能的原因 用户使用的是过期的 Java 版本。

解决方法 将最终用户的 Windows 桌面更新为最新的 Java 版本。如果仍然无效，我们建议您通知用户从下载页面手动安装 Cisco WebEx Meetings 应用程序。用户也可以在首次尝试加入会议时下载 Cisco WebEx Meetings 应用程序。这些解决办法假定您组织中的计算机具备管理员权限。如果不具备管理员权限，可使用下载页面上提供的安装文件将 Cisco WebEx Meetings 应用程序推送到用户的计算机。

在应用程序安装期间收到错误 1316

问题 在您安装某个下载的应用程序（Cisco WebEx Meetings、快捷会议工具或网络录制文件播放器）时，安装进程停止，您收到错误 1316。

可能的原因 您正在尝试安装的应用程序版本与当前已安装的版本相同，但安装程序的名称不同。

解决方法 尝试以下操作之一以修复问题：

- **解决方法** 获取与系统上的当前版本相同的安装程序，但是在尝试重新安装之前先更改错误消息中显示的名称。将修改后的安装程序复制到错误消息中显示的路径。

- **解决方法** 卸载现有应用程序，然后重新安装。



第 4 章

电子邮件

本节包含关于电子邮件的疑难解答主题。

- [创建密码电子邮件未发送给用户, FTE 没有完成, 第 13 页](#)
- [管理员和用户收不到电子邮件, 第 13 页](#)

创建密码电子邮件未发送给用户, FTE 没有完成

问题 用户在完成首次体验向导后未收到第一个管理员发送的创建密码电子邮件。

可能的原因 输入的电子邮件服务器信息不正确。

- 1 解决方法** 转至 FTE 的最后一页并选择**重新发送电子邮件**链接。
- 2 解决方法** 回到 FTE 并导航（使用后退和前进按钮）到电子邮件服务器配置页面，确保其正确。然后返回（使用前进按钮）到 FTE 的最后一页并选择**重新发送电子邮件**链接。

管理员和用户收不到电子邮件

问题 管理员和用户收不到电子邮件。

可能的原因 SMTP 主机名的配置可能不正确。

可能的原因 SMTP 服务器可能已停机。

可能的原因 SMTP 服务器电子邮件请求可能被阻止。

解决方法 确保 SMTP 主机名配置正确。如果未进行正确配置，请将系统置于维护模式，然后更正 SMTP 信息，保存更改并关闭维护模式。在系统重启后，状态应该为“正常”。请参阅“管理指南”中的“配置 SMTP 服务器”以获取更多信息。

解决方法 检查日志以确定 SMTP 服务器电子邮件请求是否被阻止。修复 SMTP 服务器问题或指定其他 SMTP 服务器。



第 5 章

安装和部署

本节包含关于安装和部署问题的疑难解答主题。

- [系统中的转发代理的使用, 第 15 页](#)
- [系统中的反向代理的使用, 第 16 页](#)
- [自动部署因 `error.deploy\_summary.353` 而失败, 第 16 页](#)
- [完成更新后最终用户下载页面损坏, 第 17 页](#)
- [由于产品版本不受支持, 无法安装 Cisco WebEx Meetings Server, 第 17 页](#)

系统中的转发代理的使用

尽管我们不建议在客户端软件（在用户桌面上运行）和后端系统服务器之间使用中间网络元素（例如转发代理），但我们并不禁止在系统中使用这些元素。我们建议您尽可能少用此类元素，因为每个中间网络元素都可能带来网络延迟。对于 Cisco WebEx Meetings 中某些对延迟较为敏感的部分（包括 WebEx 视频、使用计算机连接语音以及屏幕共享），这些延迟将导致用户体验变得非常糟糕。中间元素可能会以无法预见的方式影响每个网络数据包中的内容，从而破坏这些功能。

如果最终用户遇到这些问题，我们强烈建议您从系统中删除中间网络元素，然后检查问题是否已解决。

性能注意事项

代理不应改变网络流量或增加系统中整体数据流的延迟。

- 转发代理处理数据包时的延迟应少于 10 ms。要让这些检查数据包内容的转发代理在不到 10 ms 的时间内处理数据包可能有些困难。延迟较长将对用户会议体验的音频、视频和数据共享质量产生负面影响。还可能影响客户端和服务端之间的吞吐量，因为往返时间 (RTT) 更长。
- 如果在虚拟机和客户端之间有多个转发代理，则应控制总体延迟。

功能

- 如果在转发代理中使用缓存机制（例如 cookie 缓存），可能会破坏系统的功能。在这种情况下，我们建议您禁用缓存，虽然这可能会影响转发代理的性能。
- 应关闭转发代理上的用户级验证。
- 如果转发代理和 Cisco WebEx Meetings Server 系统之间的连接绕过系统的互联网反向代理（对于“内部”用户），那么转发代理必须允许系统重定向系统虚拟机之间的 https 连接（每个虚拟机有各自的 https URL）。如果 Cisco WebEx Meetings Server 互联网反向代理位于代理和内部虚拟机之间，则此重定向对转发代理不可见。

受支持的代理

- http
- SOCKS v4



注 不支持 SOCKS v5

系统中的反向代理的使用

此系统中只能使用随本产品一起提供的互联网反向代理。不支持其他供应商提供的互联网反向代理或 Web 负载均衡器。随本产品一起提供的互联网反向代理已经过优化，可用于处理从互联网加入会议的外部用户所产生的实时 Web、音频和数据共享流量。

自动部署因 **error.deploy_summary.353** 而失败

问题 用户在自动部署期间收到以下错误：

错误： error.deploy_summary.353 = 用于部署虚拟机的镜像可能已损坏。请获取 OVA 文件的新副本并重新部署所有虚拟机。

可能的原因 之前下载的 OVA 已损坏。

- **解决方法** 检查并确定从 Cisco 下载的 OVA 是否包含正确的校验和。
- **解决方法** 确保部署新虚拟机所在的数据存储可用而且当前没有运行任何应用程序。
- **解决方法** 确保 VMware vCenter 中没有显示存储警告。

完成更新后最终用户下载页面损坏

问题 最终用户无法访问下载链接。

可能的原因 静态资源会被缓存以提高网页的性能。但最终用户使用的可能是较早版本的 Web 浏览器。Javascript 文件可能已被缓存，这些文件是从本地计算机而不是服务器加载的。

解决方法 用户应清除浏览器缓存并尝试重新访问下载页面。

由于产品版本不受支持，无法安装 Cisco WebEx Meetings Server

问题 无法在我的虚拟机上安装 Cisco WebEx Meetings Server。

可能的原因 您的 VMware ESXi 版本不受支持。

解决方法 确保使用 VMware ESXi 5.0。不支持 V4.x。

由于产品版本不受支持，无法安装 **Cisco WebEx Meetings Server**



第 6 章

许可证

- [出现免费试用提示消息, 第 19 页](#)
- [您的许可证进入超额使用状态, 第 19 页](#)
- [“管理许可证”按钮被禁用, 第 20 页](#)
- [过期许可证提示消息, 第 20 页](#)
- [无法打开授权页面, 第 20 页](#)
- [您的用户许可证页面显示不正确的信息, 第 20 页](#)

出现免费试用提示消息

问题 系统表明其正以免费试用模式运行在管理站点上。

可能的原因 部署系统之后，系统自动处于免费试用模式。

解决方法 安装许可证以结束免费试用模式。请参阅在线帮助中的“管理许可证”一节和管理指南获取更多信息。

您的许可证进入超额使用状态

问题 您收到许可证超额使用消息。

可能的原因 您的许可证使用量超过了安装的许可证数量。

解决方法 安装足够数量的许可证，让使用量符合或低于安装的许可证数量。

“管理许可证”按钮被禁用

问题 管理许可证按钮在用户许可证页面上被禁用。

可能的原因 ELM 服务器或 Tomcat 服务器发生故障。

解决方法 手动启动 ELM 或 Tomcat。

可能的原因 在高可用性环境中，您的管理站点在辅助虚拟机上运行。

解决方法 确定管理站点为何在辅助虚拟机上运行。修复主系统并尽快使其恢复正常工作。

过期许可证提示消息

问题 您收到过期许可证提示消息。

可能的原因 您的系统版本和许可证版本不匹配。

解决方法 确保您已安装最新的许可证版本。

无法打开授权页面

问题 您无法打开授权页面。登录管理站点，选择**系统**，然后在“授权”部分选择“查看更多内容”，这样就能打开授权页面。该问题时常发生在系统部署之后不久。

可能的原因 尚未使用 Enterprise License Manager (ELM) 注册 Cisco WebEx Meetings Server 或正在运行授权作业。

解决方法 等待几分钟，然后重新登录管理站点。

您的用户许可证页面显示不正确的信息

问题 您的用户许可证页面显示不正确的信息。

可能的原因 您的系统未使用 ELM 注册。

解决方法 使用 ELM 注册您的产品。请参阅在线帮助中的“管理许可证”和管理指南获取更多信息。

可能的原因 系统丢失了与 ELM 服务器的连接。

解决方法 确保您的 ELM 和 Tomcat 服务器运行正常。



第 7 章

维护模式

本节包含关于维护模式问题的疑难解答主题。

- [关闭维护模式后“正在重新启动”消息未消失, 第 21 页](#)
- [开启或关闭维护模式的请求被拒绝, 第 21 页](#)

关闭维护模式后“正在重新启动”消息未消失

问题 关闭维护模式后，“正在重新启动”消息未消失，并且浏览器未重定向到“管理”登录页面。

可能的原因 不确定。这是一个已知的问题。

解决方法 手动输入管理站点 URL 以到达登录页面。

开启或关闭维护模式的请求被拒绝

问题 开启或关闭维护模式的请求被拒绝。

可能的原因 您选择开启维护模式或关闭维护模式按钮的速度过快。

解决方法 等待几秒钟，然后再次选择开启维护模式或关闭维护模式。

可能的原因 正在进行系统更改操作（例如，添加或删除高可用性）。

解决方法 等待 30 秒，然后再次选择开启维护模式或关闭维护模式。

开启或关闭维护模式的请求被拒绝



第 8 章

录制文件

本节包含关于录制文件问题的疑难解答主题。

- [由于 Java 版本不受支持，无法开始或加入会议或查看录制文件，第 23 页](#)
- [主持人录制文件页面上缺少会议录制文件，第 24 页](#)
- [按下录制按钮显示服务器连接错误，第 24 页](#)
- [无法添加存储服务器，第 24 页](#)
- [会议录制文件不对主持人显示，第 24 页](#)
- [录制按钮为灰色，第 24 页](#)
- [录制面板出现错误，第 25 页](#)
- [录制文件页面上不显示录制文件，第 25 页](#)

由于 Java 版本不受支持，无法开始或加入会议或查看录制文件

问题 用户无法在任何浏览器上开始或加入会议或查看录制文件。

可能的原因 用户使用的是不受支持的 Java 版本。

解决方法 如果使用的是 Microsoft Internet Explorer，请启用 ActiveX 或安装高于 1.6.034 或 1.7.06 的 Java。如果使用的是 Mozilla Firefox 或 Google Chrome，请安装高于 1.6.034 或 1.7.06 的 Java 或者下载并手动重新安装 Cisco WebEx Meetings 或网络录制文件播放器客户端。然后再次尝试开始或加入会议或查看录制文件。

主持人录制文件页面上缺少会议录制文件

问题 主持人已在会议中启用录制，但任何主持人用户的**录制文件**页面上均不显示会议录制文件。

可能的原因 Cisco WebEx Meetings Server 在存储服务器配置页面上所指向的特定装入点的存储服务（在管理站点上选择**系统 > 服务器 > 存储服务器**）上可能存在权限问题。

解决方法 这是一个已知的问题。

按下录制按钮显示服务器连接错误

问题 当会议主持人尝试单击会议室内的录制按钮时，会议客户端弹出错误，表明无法连接到录制服务器。

可能的原因 Cisco WebEx Meetings Server Tomcat 用户无法对装入点进行写入。

解决方法 确保装入点可以访问，并且 Cisco WebEx Meetings Server 可对其进行写入。

无法添加存储服务器

问题 您无法添加存储服务器。

可能的原因 Cisco WebEx Meetings Server Tomcat 用户无法对装入点进行写入。

解决方法 如果存储服务器在 Linux OS 上运行，请将 NAS 装入点上的权限更新为 777（使用 `chmod R 777 <装入点目录>`）。然后再次尝试将 NAS 服务器连接到 Cisco WebEx Meetings Server。

会议录制文件不对主持人显示

问题 录制的会议结束超过 10 分钟后，会议主持人仍没有在**录制文件**页面上看到会议录制文件。

可能的原因 您的 NBR WSS 对存储服务器没有读/写文件的权限。

解决方法 如果使用的是 Linux 存储服务器，请输入以下命令：`chmon -R 777 <装入点目录>`。如果希望恢复**录制文件**页面上未生成的会议录制文件，请联系 TAC。

录制按钮为灰色

问题 会议主持人无法录制会议，因为**录制按钮**为灰色。

可能的原因 NAS 未添加到 Cisco WebEx Meetings Server。

解决方法 登录管理站点，选择**系统 > 服务器**，然后选择**添加存储服务器**链接并指定 NFS 服务器和装入点。例如，170.70.80.90:/服务器上的装入点路径。

可能的原因 Cisco WebEx Meetings Server 上未启用录制。

解决方法 登录到管理站点，选择**设置 > 会议**，然后选中“参加者权限”下的**录制框**。

可能的原因 存储服务器的使用量已达到管理站点的警告页面所指定的限制。

解决方法 确保警告页面上正在监控 NAS 的存储容量。登录管理站点，选择**控制板 > 警告**，选择编辑链接，选中**存储**选项，然后选择**保存**。在控制板上的**编辑警告**页面上拖动存储限制的滑块。您也可以从存储服务器装入点删除文件以创建更多空间。

可能的原因 您的存储服务器已停止或者 NAS 上的 NFS 服务已停止或重启，导致 Cisco WebEx Meetings Server 无法访问装入点。

解决方法 登录管理站点，选择**系统 > 服务器 > 存储服务器**并重新配置 NAS。

录制面板出现错误

问题 当会议录制已经进行了一段时间后，录制器面板显示错误。当将鼠标移到面板上时，显示音频或视频错误。

可能的原因 Cisco WebEx Meetings Server Tomcat 用户无法对装入点进行写入。

解决方法 确保装入点可以访问，并且 Cisco WebEx Meetings Server 可对其进行写入。

录制文件页面上不显示录制文件

问题 主持人已在会议中启用录制，但任何主持人用户的**录制文件**页面上均不显示录制文件。

可能的原因 您的系统所指向的特定装入点的存储服务器上存在权限问题。

解决方法 登录管理站点并选择**系统 > 服务器 > 存储服务器配置**。确保您的权限设置正确。



第 9 章

服务器

本节包含关于邮件和存储服务器的疑难解答主题。

- 当管理员电子邮件使用下划线字符时，SMTP 发送失败, 第 27 页
- 外部服务器连接问题, 第 27 页
- 虚拟机上 NTP 提供的时间不同步, 第 28 页

当管理员电子邮件使用下划线字符时，SMTP 发送失败

问题 用户向管理员发送电子邮件，但因无法送达而退回。

可能的原因 电子邮件地址不支持下划线字符。

解决方法 向管理员发送电子邮件时请勿使用下划线字符或其他不受支持的字符。

外部服务器连接问题

问题 管理员和用户收不到来自系统的电子邮件。

可能的原因 系统所指向的特定装入点的存储服务器（登录管理站点并选择系统 > 服务器 > 存储服务器）上可能存在权限问题。

- 1 **解决方法** 确保来自相关 Cisco WebEx Meetings Server 的 **sendmail** 请求未被阻止。
- 2 **解决方法** 将系统置于维护模式并更正管理 Web 上的 SMTP 信息。保存更改并使系统退出维护模式。当系统完成重新启动后，状态应显示为“正常”。
- 3 **解决方法** 修复 SMTP 服务器问题或指定其他 SMTP 以配合系统正确运行。

虚拟机上 NTP 提供的时间不同步

问题 在用户登录后不久会在页面顶部显示 NTP 警告。每个虚拟机上 NTP 提供的时间出现 3 分钟或 3 分钟以上的不同步。

可能的原因 每个虚拟机上 NTP 提供的时间出现 3 分钟或 3 分钟以上的不同步。

- 1 解决方法** 等到时间同步后确认是否不再显示该消息。
- 2 解决方法** 确认所有虚拟机使用的是同一 NTP 主机。请查询 vSphere 文档。



第 10 章

登录和会议问题

本节包含关于登录和会议问题的疑难解答主题。

- [浏览器兼容性问题, 第 30 页](#)
- [呼叫在 TLS 高可用性系统上中断, 第 30 页](#)
- [呼入问题, 第 30 页](#)
- [无法连接到 WebEx 站点或管理站点, 第 31 页](#)
- [由于 Java 版本不受支持, 无法开始或加入会议或查看录制文件, 第 31 页](#)
- [会议页面中不显示在主持人之前加入的会议, 第 31 页](#)
- [收到会议问题电子邮件, 第 31 页](#)
- [会议参加者无法拨出电话, 第 32 页](#)
- [会议状态不正确, 第 32 页](#)
- [一天和一周图表上的会议趋势数据延迟 1 小时, 第 32 页](#)
- [会议参加者无法连接到外部电话, 第 32 页](#)
- [用户无法主持或出席会议, 第 32 页](#)
- [无法开始会议, 第 33 页](#)
- [在故障转移后用户呼叫中断, 第 33 页](#)
- [用户无法访问产品, 第 33 页](#)
- [用户从音频会议中断开, 第 33 页](#)
- [当会议在特定时间结束时, WBX*INPROGRESSMEETING 表未记录数据, 第 34 页](#)
- [由于 Java 问题, Cisco WebEx Meetings 启动失败, 第 34 页](#)

浏览器兼容性问题

问题 您使用的是被列为与本产品兼容的 Internet Explorer 浏览器，但您收到一条消息，称您的浏览器不兼容。

可能的原因 系统上的组策略设置导致您的浏览器宣称其为 Internet Explorer 6 而不是 Internet Explorer 8。

解决方法 如果使用 Internet Explorer 8 for Windows XP（带 Service Pack 3），那么这条不兼容消息是错误的，可以忽略。可以通过更改兼容性设置来阻止系统发送此消息。在 Internet Explorer 8 中，选择工具 > 兼容性视图设置。如果出现 Cisco WebEx Meetings Server 的域名，则将其从已添加到“兼容性视图”的网站列表中删除。

呼叫在 TLS 高可用性系统上中断

问题 在配置了 TLS（安全加密会议）的大型环境中，会议呼叫可能会中断。

可能的原因 当会议正在进行时，网络中的主虚拟机和高可用性虚拟机之间的连接断开了几分钟。然后网络在会议继续进行的同时恢复正常。

解决方法 参加者必须手动重新加入会议。

呼入问题

- **问题** 用户在拨打完整号码之前或之后听到忙音。
- **问题** 报警器播放消息“您所拨打的号码无法完成呼叫”。
- **问题** 在回呼期间，用户按 1 加入会议后呼叫即终止。
- **问题** 在呼入期间，用户输入会议标识并以 # 结束后呼叫即终止。

可能的原因 您需要重新配置 CUCM 服务器。

解决方法 如下所示重新配置 CUCM 设置：对 CUCM 中的所有 Cisco WebEx Meetings Server 相关实体（例如：路由模式、SIP 路由模式、SIP trunk 等）使用“<NONE>”分区和“<NONE>”CSS（呼叫搜索空间）。

解决方法 使用专为所有 Cisco WebEx Meetings Server 相关实体分配的一个分区和一个 CSS。有关更多信息，请参阅您使用的 CUCM 版本的系统指南。

无法连接到 WebEx 站点或管理站点

问题 您无法使用要求 SSL 3.0 的浏览器连接到 WebEx 站点或管理站点。

可能的原因 FIPS 已启用，这会阻止 SSL 3.0。

解决方法 禁用 FIPS。

由于 Java 版本不受支持，无法开始或加入会议或查看录制文件

问题 用户无法在任何浏览器上开始或加入会议或查看录制文件。

可能的原因 用户使用的是不受支持的 Java 版本。

解决方法 如果使用的是 Microsoft Internet Explorer，请启用 ActiveX 或安装高于 1.6.034 或 1.7.06 的 Java。如果使用的是 Mozilla Firefox 或 Google Chrome，请安装高于 1.6.034 或 1.7.06 的 Java 或者下载并手动重新安装 Cisco WebEx Meetings 或网络录制文件播放器客户端。然后再次尝试开始或加入会议或查看录制文件。

会议页面中不显示在主持人之前加入的会议

问题 启用“在主持人之前加入”选项配置的会议没有显示在会议页面中。

可能的原因 主持人以外的用户加入了会议，然后在主持人加入前离开了会议。在“控制板”和“会议趋势”页面上，该会议将显示为没有参加者。

解决方法 这是一个已知的问题。如果主持人以外的会议参加者加入会议，然后在主持人加入前离开会议，该会议将不会记录在会议页面上。

收到会议问题电子邮件

问题 您收到表示会议存在问题的电子邮件。

可能的原因 用户环境中可能存在延迟或抖动问题。用户（包括通过虚拟专用网络 (VPN) 参加会议的用户）的网络带宽可能有限。

解决方法 登录管理站点，选择**控制板**，然后选择“会议”图表以查看**会议趋势**页面。检查在会议警告出现的日期和时间召开的会议。查找状态为一般或差的会议。记下会议主题、主持人和问题，并联系主持人确定会议发生了什么问题。

会议参加者无法拨出电话

问题 会议参加者无法拨出电话。他们收到“无法连接”错误。

可能的原因 您的 CUCM 设置不正确。

解决方法 在“音频”页面上检查您的 CUCM 设置。登录管理站点并选择**设置 > 音频 > CUCM**。确保已配置了正确的 IP 地址、传输和端口设置。

会议状态不正确

问题 会议参加者已加入会议，但是“开始”按钮仍显示在会议页面上。

解决方法 这是一个已知的问题。会议页面上的状态显示不正确不影响您参加会议。

一天和一周图表上的会议趋势数据延迟 1 小时

问题 在会议趋势页面上，一小时和一天图表的数据比 1-6 个月图表上显示的数据晚 1 小时。

可能的原因 对于一天和一周“会议趋势”图表，将来的（已安排的）会议数据每 4 小时计算一次。如果您安排了会议，系统将以 4 小时为间隔获取会议信息。

解决方法 这是一个已知的问题。大多数已安排的会议都是重复会议，我们不希望过于频繁地计算信息，因为这可能影响系统性能。

会议参加者无法连接到外部电话

问题 会议中的参加者无法拨出电话。参加者收到“无法连接”错误。

可能的原因 检查音频设置中的 CUCM 设置（登录管理站点并选择**设置 > 音频**，然后在“CUCM 设置”下选择**编辑链接**），确定 IP 地址、传输和端口设置是否正确。

解决方法 确保端口号和传输类型与 CUCM 服务器上的相应设置相匹配。

用户无法主持或出席会议

问题 用户无法主持或出席会议。

可能的原因 该用户的 PC 权限受到限制。

解决方法 配置系统以手动将 Cisco WebEx Meetings 和快捷会议工具推送到该用户的桌面。选择**设置 > 下载**，然后选择**手动将 Cisco WebEx Meetings 和快捷会议工具推送到用户的桌面**选项。请参阅[配置下载设置](#)以获取更多信息。

无法开始会议

问题 无法开始会议。

可能的原因 端口号未正确配置。

解决方法 确保防火墙或负载均衡解决方案将请求重定向到正确的端口，以保证最终用户能成功主持和加入会议。

在故障转移后用户呼叫中断

问题 在高可用性系统上发生故障转移后用户呼叫中断。

可能的原因 您的系统已启用 TAS 并使用 KPML IP 电话。TAS 尝试将 SIP 订阅消息发送至 Cisco Unified Communications Manager (CUCM)。由于 TAS IP 地址的更改，订阅消息无法通过 CUCM 验证。

解决方法 这是一个已知的问题，当前没有配置更改可以修复此问题。当呼叫由于此问题中断时，用户必须通过回拨重新加入会议。

用户无法访问产品

问题 TLS 无法建立。当检查嗅探包时，显示 CUCM 在和 Cisco WebEx Meetings Server TLS 握手期间向 Cisco WebEx Meetings Server 发送了“不支持的证书”。

可能的原因 在 Windows 7（32 位）和 IE 8 环境中，本地安全性设置已启用如下选项：

可能的原因 将 FIPS 兼容算法用于加密、哈希和签名。

可能的原因 选项路径：[gpedit.msc](#) | 计算机配置 | Windows 设置 | 安全设置 | 本地策略 | 安全选项

解决方法 如果已禁用 IE 高级设置中的 TLSv1.0 选项，用户应启用本地策略。在启用本地策略后，IE 8 将在 TLSv1.0 保持关闭的情况下工作。

用户从音频会议中断开

问题 用户从音频会议中断开。

可能的原因 用户的网络连接速度很慢（几 KB/秒）。

解决方法 使用户的网络连接速度达到 100 KB/秒或更高以恢复连接音频会议的能力。

当会议在特定时间结束时，WBX*INPROGRESSMEETING 表未记录数据

问题 如果 WebEx 会议在统计时间戳（例如，5 分钟统计的时间戳为 18:45，每小时统计的时间戳为 19:00，每日统计的时间戳为 9/27 00:00）结束，相应的 WBX*INPROGRESSMEETING 表不会捕获每日统计过程通常进行捕获的时间段内的数据。

可能的原因 DB 统计作业的运行速度低于 DB 触发作业，因此在处理数据时会产生 5 分钟的延迟。

解决方法 当前没有解决办法。该问题将在产品修订版中得到解决。

由于 Java 问题，Cisco WebEx Meetings 启动失败

问题 当用户使用 Cisco Any-Connect VPN 客户端连接到其公司内部网时，在 Windows 上启动 Cisco WebEx Meetings 应用程序遇到间歇性故障。只有在用户首次尝试加入会议而尝试下载和安装 Cisco WebEx Meetings 应用程序时才会发生此故障。当用户的电脑上安装了应用程序后，该问题不再发生。

问题 当用户在 VPN 未打开的情况下尝试加入会议时（假定 WebEx 站点已启用公开访问），没有发生该问题。

可能的原因 用户使用的是过期的 Java 版本。

解决方法 将最终用户的 Windows 桌面更新为最新的 Java 版本。如果仍然无效，我们建议您通知用户从下载页面手动安装 Cisco WebEx Meetings 应用程序。用户也可以在首次尝试加入会议时下载 Cisco WebEx Meetings 应用程序。这些解决办法假定您组织中的计算机具备管理员权限。如果不具备管理员权限，可使用下载页面上提供的安装文件将 Cisco WebEx Meetings 应用程序推送到用户的计算机。



第 11 章

单点登录

本节包含关于单点登录 (SSO) 问题的疑难解答主题。

- [完成灾难恢复操作后 SSO 失败, 第 35 页](#)
- [SSO 协议错误, 第 35 页](#)
- [SSO 重定向失败, 第 36 页](#)
- [SSO 重定向问题, 第 38 页](#)

完成灾难恢复操作后 SSO 失败

问题 当用户完成灾难恢复操作后，SSO 由于证书过期而失败。

可能的原因 现有 SSO 证书是在应用程序安装之前安装的。

解决方法 完成灾难恢复操作后重新安装 SSO 证书。在灾难恢复系统上执行还原后，登录管理站点并选择 **设置 > 安全性 > 证书 > SSL 证书 > 生成 CSR**。在 **更多选项** 下，选择 **下载 CSR** 以下载生成的 CSR。使用 CSR 获取新的 SSL 证书。请参阅“管理指南”中的“生成 SSL 证书”一节以获取更多信息。选择 **设置 > 安全性 > 证书 > 更多选项**（导入 SSL 证书）以导入新的 SSL 证书。将同一 SSL 证书导入到站点 URL 中继方的 ADFS（Active Directory 联合服务）中。

SSO 协议错误

问题 您收到错误消息“SSO 协议错误。请联系管理员获取进一步协助。”

可能的原因 您的 SSO 管理站点或 IdP 配置中存在错误。

可能的原因 SSO 未启用。

可能的原因 部分或所有必需的 IdP 属性未配置：姓、名、电子邮件。

可能的原因 SAML 的 NameID 参数未设置为电子邮件。

解决方法 如果您无法确定 SSO 协议错误的原因，请生成日志并联系 Cisco TAC 获取进一步协助。如果您认为原因为上述其中之一，可执行以下操作来解决问题：

- **解决方法** 确保已配置所需的 IdP 属性。
- **解决方法** 确保以下 IdP 属性已设置为用户的电子邮件地址：uid、SAML_SUBJECT。

SSO 重定向失败

问题 用户尝试登录并收到“SSO 重定向失败”消息。系统将用户转向管理员以获取帮助。

可能的原因 用户帐户中的 IdP 属性值违反了帐户规则。该问题可能会导致出现以下错误消息：

- **可能的原因** SSO 协议错误。请联系管理员获取进一步协助。请参阅 [SSO 协议错误，第 35 页](#) 以获取更多信息。
- **可能的原因** 系统中找不到用户帐户。请联系管理员获取进一步协助。
- **可能的原因** 系统中找不到 X.509 证书。请联系管理员获取进一步协助。
- **可能的原因** X.509 证书已过期。请联系管理员获取进一步协助。
- **可能的原因** 用户帐户已被锁定。请联系管理员获取进一步协助。
- **可能的原因** 用户帐户已过期。请联系管理员获取进一步协助。
- **可能的原因** 用户帐户已被停用。请联系管理员获取进一步协助。
- **可能的原因** SAML 断言已过期。请联系管理员获取进一步协助。
- **可能的原因** 无效的响应消息。请联系管理员获取进一步协助。
- **可能的原因** 自动创建帐户失败。请联系管理员获取进一步协助。请参阅 [自动创建帐户或自动更新帐户失败，第 45 页](#) 以获取更多信息。
- **可能的原因** 自动更新帐户失败。请联系管理员获取进一步协助。请参阅 [自动创建帐户或自动更新帐户失败，第 45 页](#) 以获取更多信息。
- **可能的原因** SSO 协议错误。请联系管理员获取进一步协助。
- **可能的原因** SAML 断言中找不到用户名。请联系管理员获取进一步协助。
- **可能的原因** 系统中找不到用户帐户。请联系管理员获取进一步协助。
- **可能的原因** 系统中找不到 X.509 证书。请联系管理员获取进一步协助。
- **可能的原因** 仅支持 POST 请求。请联系管理员获取进一步协助。

- 可能的原因 SAML SSO POST 数据不正确。请联系管理员获取进一步协助。
- 可能的原因 该站点不允许使用 SSO。请联系管理员获取进一步协助。
- 可能的原因 用于验证 SAML 断言的 X.509 证书不正确。请联系管理员获取进一步协助。请参阅 [用于验证 SAML 断言的 X.509 证书不正确](#)，第 4 页 以获取更多信息。
- 可能的原因 载入配置错误。请联系管理员获取进一步协助。
- 可能的原因 NameQualifier 的值与站点 URL 不匹配。请联系管理员获取进一步协助。
- 可能的原因 无法访问断言方。请联系管理员获取进一步协助。
- 可能的原因 解析 SAML Artifact 失败。请联系管理员获取进一步协助。
- 可能的原因 无效的 SAML 断言。请联系管理员获取进一步协助。
- 可能的原因 接收人与 webex.com 不匹配。请联系管理员获取进一步协助。
- 可能的原因 X.509 证书已过期。请联系管理员获取进一步协助。
- 可能的原因 用户帐户已被锁定。请联系管理员获取进一步协助。
- 可能的原因 用户帐户已过期。请联系管理员获取进一步协助。
- 可能的原因 用户帐户已被停用。请联系管理员获取进一步协助。
- 可能的原因 SAML 断言已过期。请联系管理员获取进一步协助。
- 可能的原因 SAML 断言未签名。请联系管理员获取进一步协助。
- 可能的原因 不允许该用户角色登录。请联系管理员获取进一步协助。
- 可能的原因 无效的 RequestedSecurityToken。请联系管理员获取进一步协助。
- 可能的原因 无效的数字签名。请联系管理员获取进一步协助。
- 可能的原因 不受信任的颁发者。请联系管理员获取进一步协助。
- 可能的原因 名称标识符格式不正确。请联系管理员获取进一步协助。
- 可能的原因 无法生成 AuthnRequest。请联系管理员获取进一步协助。
- 可能的原因 无法生成注销请求。请联系管理员获取进一步协助。
- 可能的原因 InResponseTo 与请求标识不匹配。请联系管理员获取进一步协助。
- 可能的原因 无效的响应消息。请联系管理员获取进一步协助。
- 可能的原因 无效的请求消息。请联系管理员获取进一步协助。
- 可能的原因 自动创建帐户失败。请联系管理员获取进一步协助。
- 可能的原因 自动更新帐户失败。请联系管理员获取进一步协助。
- 可能的原因 更新用户权限失败或不允许用户更新用户权限。请联系管理员获取进一步协助。

解决方法 检查您的 URL API 以确定导致故障的帐户值。请参阅“规划指南”中的“设置并更改 SSO URL API 参数”一节以获取更多信息。

SSO 重定向问题

发生 SSO 重定向问题可能是由于 SSO URL API 或 IdP 设置的配置问题。以下主题将探讨您可能遇到的 SSO 重定向错误消息、可能引起这些错误消息的问题以及如何故障排除。



第 12 章

使用单用户模式进行故障排除

本节包含关于使用单用户模式的疑难解答主题。

- [访问系统的单用户模式, 第 39 页](#)

访问系统的单用户模式



小心

只有在 Cisco TAC 为进行故障排除而要求您执行时才须完成该过程。请勿在没有 Cisco TAC 协助的情况下自行完成该过程。

简要步骤

1. 登录 vSphere 客户端并选择您的 VMware vCenter。
2. 选择系统的管理虚拟机。
3. 打开虚拟机控制台窗口。
4. 启动管理虚拟机。
5. 虚拟机启动后，您将看到启动界面，请选择 **Ctrl + Alt + 退格** 键获取命令行提示。
6. 选择重新启动客户机按钮。
7. 选择是确认重新启动。在控制台窗口中（黑色区域）快速单击鼠标以将键盘焦点设置为虚拟机控制台。快速按任意键，然后大约以每秒一次的速度继续按任意键以进入 GNU GRUB 启动加载器菜单。一两分钟之后，您将看到以下消息：将在 `<number>` 秒后启动 Cent OS (`<string_numbers_letters>`)...
8. 再次按任意键可中断启动进程并显示 GNU GRUB 启动加载器菜单。
9. 在启动虚拟机前按 **e** 可编辑命令。
10. 按向下箭头键选择 “kernel” 行，然后按 **e** 编辑该内核行。
11. 输入 `single`。
12. 按 Enter 键保存更改并返回到之前的菜单。
13. 按 **b** 以单用户模式启动。
14. 虚拟机启动后，您将看到启动界面，请选择 **Ctrl + Alt + 退格** 键获取命令行提示。

详细步骤

-
- | | |
|-------|---|
| 步骤 1 | 登录 vSphere 客户端并选择您的 VMware vCenter。 |
| 步骤 2 | 选择系统的管理虚拟机。 |
| 步骤 3 | 打开虚拟机控制台窗口。 |
| 步骤 4 | 启动管理虚拟机。 |
| 步骤 5 | 虚拟机启动后，您将看到启动界面，请选择 Ctrl + Alt + 退格 键获取命令行提示。 |
| 步骤 6 | 选择重新启动客户机按钮。 |
| 步骤 7 | 选择是确认重新启动。在控制台窗口中（黑色区域）快速单击鼠标以将键盘焦点设置为虚拟机控制台。快速按任意键，然后大约以每秒一次的速度继续按任意键以进入 GNU GRUB 启动加载器菜单。一两分钟之后，您将看到以下消息：将在 <code><number></code> 秒后启动 Cent OS (<code><string_numbers_letters></code>)... |
| 步骤 8 | 再次按任意键可中断启动进程并显示 GNU GRUB 启动加载器菜单。 |
| 步骤 9 | 在启动虚拟机前按 e 可编辑命令。 |
| 步骤 10 | 按向下箭头键选择 “kernel” 行，然后按 e 编辑该内核行。 |
| 步骤 11 | 输入 <code>single</code> 。
该词将自动添加到 kernel 行的末尾。 |

- 步骤 12** 按 Enter 键保存更改并返回到之前的菜单。
- 步骤 13** 按 **b** 以单用户模式启动。
- 步骤 14** 虚拟机启动后，您将看到启动界面，请选择 **Ctrl + Alt + 退格** 键获取命令行提示。
您将不会在该启动界面上看到任何常见文本。
将显示命令行窗口以及单用户提示 `sh-3.2#`。
-

接下来的操作

Cisco TAC 将向您提供根凭证和进一步说明。完成任务后，请输入 **reboot** 或在虚拟机控制台窗口中选择 **重新启动客户机** 按钮。



第 13 章

升级、更新和扩展问题

本节包含关于升级、更新和扩展的疑难解答主题。

- [无法连接到 CD/DVD 驱动器中的 ISO 镜像, 第 43 页](#)
- [更新失败, 第 43 页](#)
- [更新系统过程停顿, 第 44 页](#)
- [升级按钮变成灰色, 第 44 页](#)
- [升级或扩展失败, 第 44 页](#)

无法连接到 CD/DVD 驱动器中的 ISO 镜像

问题 您无法连接到 CD/DVD 驱动器中的 ISO 镜像以执行安装。

可能的原因 您的管理站点虚拟机的 CD/DVD 未连接到 ISO 文件。您可能在尝试连接到错误的虚拟机或连接缓慢（这可能是由 VMware vCenter 中的活动引起的）。

解决方法 使用 vSphere 客户端连接 ISO。检查 ISO 镜像是否已连接到正确的虚拟机。管理员用户界面将显示虚拟机的主机名。请确保其匹配。除非您升级的是尚未连接到主系统的高可用性系统，否则它一般为主管理节点。如果 CD/DVD 驱动器的状态显示为“正在连接”，请等待其完成。

更新失败

问题 您的更新失败。

可能的原因 发生连接问题（网络故障、输入/输出问题或互联网反向代理的其他问题）或者一个或多个虚拟机无法访问。

- **解决方法** 收集日志：/opt/log/upgrade/*、/opt/log/webadmin/* 等。

- **解决方法** 将所有虚拟机回滚到备份的版本，或还原尝试更新前所做的备份，然后重试更新。

更新系统过程停顿

问题 更新进程在“正在更新系统...”处停顿达 1 小时或更长。

- **可能的原因** 您的 ISO 软件包无法放置到数据存储中，vSphere 客户端的网络连接较慢。
- **可能的原因** 系统的磁盘输入/输出缓慢或数据存储上的输入/输出堵塞。连接和访问同一数据存储或磁盘阵列的主机过多。
- **解决方法** 回滚更新，将 ISO 置于数据存储中，如果管理虚拟机的 CD/DVD 驱动器使用 vSphere 客户端进行本地连接，则确保 vSphere 客户端以本地硬线连接的方式接入公司内部网（而不是通过 VPN）。
- **解决方法** 回滚更新，将虚拟机迁移到新的数据存储，然后重试更新。

升级按钮变成灰色

问题 管理站点上的系统页面没有升级按钮或按钮变成灰色。

可能的原因 您正在高可用性管理站点上而不是主系统管理站点上尝试更新、升级或扩展。

解决方法 确保您的主管理虚拟机已启动。从管理站点注销，开始新的浏览器会话并再次登录。如果问题仍然存在，请确保主管理进程仍在工作。

升级或扩展失败

问题 您的升级或扩展尝试失败。

可能的原因 系统上的数据文件可能已损坏。

解决方法 检查日志文件中是否出现错误或其他问题。回滚现有系统。重新安装新系统，如果在 OVA 安装之后截取了 VMware 快照或配置了灾难恢复，则回滚新系统，然后重试升级或扩展。



第 14 章

用户管理

本节包含关于用户管理问题的疑难解答主题。

- [自动创建帐户或自动更新帐户失败, 第 45 页](#)
- [系统中找不到用户帐户, 第 47 页](#)

自动创建帐户或自动更新帐户失败

问题 您收到以下错误消息之一：

- **问题** 自动创建帐户失败。请联系管理员获取进一步协助。
- **问题** 自动更新帐户失败。请联系管理员获取进一步协助。

可能的原因 可能未配置 IdP `updatetimestamp` 属性。可能还有其他 IdP 配置问题。

解决方法 检查 IdP 中是否正确配置了必要的属性映射，例如名、姓、电子邮件、`SAML_SUBJECT` 或 `Name_ID`。请特别注意 `Name_ID` 和 `SAML_SUBJECT` 设置。有些 IdP 配置使用 `Name_ID`，有些则使用 `SAML_SUBJECT`。我们建议您配置所有帐户，使 `Name_ID` 与 `SAML_SUBJECT` 拥有相同的值。

解决方法 TC1（跟踪代码 1）、……、TC10（跟踪代码 10）为特殊属性。如果在管理工具中的 **用户 > 跟踪代码** 处将跟踪代码配置为必填项，则必须提供这些属性映射。

解决方法 如果跟踪代码的输入模式为下拉菜单，以下情况将适用：

- **解决方法** 如果跟踪代码被配置为必填，则属性值必须为下拉菜单中的某个有效值。
- **解决方法** 如果当前跟踪代码没有被配置为必填，则属性值可以为空或下拉菜单中的某个有效值。

解决方法 例如，如果 IdP 为 ADFS 2 且您未配置跟踪代码（ADFS 2 中不需要 *SAML_SUBJECT*），则需要以下映射：

LDAP 属性	传出声明类型
E-Mail-Addresses	Name_ID
E-Mail-Addresses	email
Given-Name	firstname
Surname	lastName



注 解决方法

- 解决方法 我们建议您将 *Name_ID* 映射到电子邮件地址。
- 解决方法 属性名称区分大小写。确保用户的属性值不为空。
- 解决方法 我们建议您不要将跟踪代码配置为必填。
- 解决方法 我们建议您不要将跟踪代码的输入模式配置为下拉菜单。

解决方法 然后确保用户的属性值不为空。

SSO URL API 参考

创建用户时，必须将 Cisco WebEx 数据库中的用户信息与 SSO 站点同步。下表提供了必须同步的参数：

参数	值	描述
firstname	字符串	用户的名字是必填项，最大长度为 32 个字符。
lastName	字符串	用户的姓是必填项，最大长度为 32 个字符。

参数	值	描述
email	字符串	用户的电子邮件地址是必填项，最大长度为 64 个字符。
TC1	字符串	用户的跟踪代码 1。可选/必填（在管理站点中配置。）请参阅“管理指南”以获取关于用户管理的更多信息。最大长度为 132 个字符。 • 如果跟踪代码被配置为必填，则必须提供值。 • 如果当前跟踪代码的输入模式为下拉菜单，则提供在下拉菜单中配置的值。 注 值必须为下拉菜单中的有效值。

上述帐户信息使用以下功能进行配置：

- 用户配置：

管理站点：选择**用户** > **编辑用户**以显示用户帐户字段。

最终用户站点：选择**我的帐户**以显示用户帐户字段。

- 跟踪代码配置：

管理站点：选择**用户** > **跟踪代码**，将**输入模式**设置为**下拉菜单**，并配置**使用设置**。然后选择**编辑列表**以配置下拉菜单设置。

系统中找不到用户帐户

问题 您收到错误消息“系统中找不到用户帐户。请联系管理员获取进一步协助。”

可能的原因 系统中不存在该用户，自动创建帐户未打开。

解决方法 确保已将用户添加到系统上并已打开自动创建帐户。

系统中找不到用户帐户



第 15 章

虚拟机问题

本节包含关于虚拟机问题的疑难解答主题。

- [虚拟机崩溃, 第 49 页](#)

虚拟机崩溃

问题 您的虚拟机崩溃且无法恢复功能。

可能的原因

解决方法 尝试执行以下解决方案：

- **解决方法** 尝试从 VMware vCenter 重启虚拟机。
- **解决方法** 如果截取了虚拟机的快照，尝试还原快照。



注 **解决方法** 快照可能不会包含所有配置信息，您可能需要执行一些配置任务以还原系统上的所有功能。

- **解决方法** 如果配置了存储服务器，您可以尝试执行灾难恢复过程以还原系统。请参阅“管理指南”中的“使用灾难恢复功能”以获取更多信息。
- **解决方法** 如果以上方法都不能解决问题，请联系 Cisco TAC 获取协助。您可以通过以下 URL 联系 TAC: <http://www.cisco.com/cisco/web/support/index.html>

