



## **Cisco WebEx Meetings Server 疑難排解指南**

第一次發佈日期: 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.



## 目錄

### 警報與日誌 1

日誌擷取大小問題 1

### 憑證 3

憑證鏈錯誤 3

憑證尚未生效錯誤 4

憑證過期錯誤 4

驗證 SAML 判斷提示的 X.509 憑證不正確 4

憑證無效錯誤 4

網域無效錯誤—萬用字元憑證 5

網域無效錯誤—SAN 憑證 5

金鑰加密錯誤 5

金鑰大小錯誤 6

升級後變為自我簽署憑證 6

CSR 中遺漏延伸而無法建立 TLS 6

未受信任的連線 7

### 下載應用程式 9

使用 Firefox 和 Chrome 瀏覽器無法自動登入下載的生產力工具 9

使用生產力工具登入 SSO 網站失敗 10

Cisco WebEx Meetings 因 Java 問題無法啟動 10

安裝應用程式時收到錯誤 1316 10

### 電子郵件 13

建立密碼電子郵件尚未傳送給使用者，FTE 未完成 13

管理員和使用者未收到電子郵件 13

### 安裝與部署 15

在您的系統中使用正向 Proxy 15

在您的系統中使用反向 Proxy 16

自動部署失敗原因 error.deploy\_summary.353 16

- 最終使用者下載頁在完成更新後損壞 17
- 產品版本不受支援而無法安裝 Cisco WebEx Meetings Server 17
- 授權 19**
  - 出現免費試用警告訊息 19
  - 您的授權進入超額狀態 19
  - 管理授權按鈕已停用 20
  - 授權過期警告訊息 20
  - 無法開啓授權頁 20
  - 您的使用者授權頁顯示的資訊不正確 20
- 維護模式 23**
  - 關閉維護模式後「重新開機」訊息未消失 23
  - 開啓或關閉維護模式的請求遭拒 23
- 錄製檔 25**
  - Java 版本不受支援因而無法開始或加入會議或檢視錄製檔 25
  - 主持人錄製檔頁上缺少會議錄製檔 25
  - 按下錄製按鈕時顯示伺服器連線錯誤 26
  - 無法新增儲存伺服器 26
  - 未向主持人顯示會議錄製檔 26
  - 錄製按鈕呈灰色 26
  - 錄製面板顯示錯誤 27
  - 錄製檔頁上未顯示錄製檔 27
- 伺服器 29**
  - 管理員電子郵件使用底線字元時 SMTP 傳送失敗 29
  - 外部伺服器連線問題 29
  - 虛擬機器上 NTP 佈建的時間未同步 30
- 登入與會議問題 31**
  - 瀏覽器相容性問題 32
  - TLS 高可用性系統上的通話中斷 32
  - 撥入問題 32
  - 無法連線至 WebEx 網站或「管理」網站 33
  - Java 版本不受支援因而無法開始或加入會議或檢視錄製檔 33
  - 會議頁未顯示在主持人之前加入會議 33
  - 收到會議問題電子郵件 33

會議參加者無法撥出電話	34
會議狀態不正確	34
一天和一週圖表上的會議趨勢資料晚了一小時	34
會議參加者無法連線至外部電話	34
使用者無法主持或出席會議	34
無法開始會議	35
使用者通話在容錯移轉後中斷	35
使用者無法存取產品	35
使用者從音訊會議中斷	35
會議於特定時間結束時，WBX*INPROGRESSMEETING 表格未記錄資料	36
Cisco WebEx Meetings 因 Java 問題無法啓動	36
<b>單一登入</b>	<b>37</b>
完成災害復原作業後 SSO 失敗	37
SSO 通訊協定錯誤	37
SSO 重新導向失敗	38
SSO 重新導向問題	40
<b>使用單一使用者模式進行疑難排解</b>	<b>41</b>
為您的系統存取單一使用者模式	41
<b>升級、更新及擴充問題</b>	<b>45</b>
無法連線至 CD/DVD 光碟機中的 ISO 映像	45
更新失敗	45
更新系統過程停頓	46
升級按鈕呈灰色顯示	46
升級或擴充失敗	46
<b>使用者管理</b>	<b>47</b>
自動建立帳戶或自動更新帳戶失敗	47
SSO URL API 參照	48
系統中找不到使用者帳戶	49
<b>虛擬機器問題</b>	<b>51</b>
虛擬機器當機	51





## 第 1 章

# 警報與日誌

---

本章包含有關警報與日誌的疑難排解主題。

- [日誌擷取大小問題, 第 1 頁](#)

## 日誌擷取大小問題

**問題** 日誌擷取大小可能變得過大。

**可能的原因** 日誌擷取大小可能變得過大，尤其是從歸檔取得日誌時。從歸檔取得日誌時，日誌擷取服務會取得一整天的日誌，即使您僅選取其中的某個時段。系統這樣設計是因為壓縮檔案可能非常耗時，並且會影響系統的效能。

**解決方案** 您可以僅選取嘗試要疑難排解的活動，藉以盡量縮減日誌擷取大小。您還可以在遇到任何問題時立即執行日誌擷取，這樣日誌擷取服務就不必進入歸檔來擷取日誌，進而將日誌擷取大小縮減到最小。





## 第 2 章

# 憑證

---

本章包含有關憑證的疑難排解主題。

- [憑證鏈錯誤, 第 3 頁](#)
- [憑證尚未生效錯誤, 第 4 頁](#)
- [憑證過期錯誤, 第 4 頁](#)
- [驗證 SAML 判斷提示的 X.509 憑證不正確, 第 4 頁](#)
- [憑證無效錯誤, 第 4 頁](#)
- [網域無效錯誤—萬用字元憑證, 第 5 頁](#)
- [網域無效錯誤—SAN 憑證, 第 5 頁](#)
- [金鑰加密錯誤, 第 5 頁](#)
- [金鑰大小錯誤, 第 6 頁](#)
- [升級後變為自我簽署憑證, 第 6 頁](#)
- [CSR 中遺漏延伸而無法建立 TLS, 第 6 頁](#)
- [未受信任的連線, 第 7 頁](#)

## 憑證鏈錯誤

**問題** 您收到憑證鏈錯誤。

- **可能的原因** 憑證鏈中間遺漏一或多個憑證。
- **可能的原因** 檔案中的憑證順序錯誤。
- **解決方案** 將每個憑證單獨複製到獨立的檔案中。

- 解決方案** 使用您選擇的憑證檢視程式 (OpenSSL、Keychain) 檢查每個憑證的主體和簽發者，以確保憑證鏈完整無缺。
- 解決方案** 將檔案正確地重新排序或新增遺漏的憑證，然後重試。

## 憑證尚未生效錯誤

**問題** 您收到一則錯誤訊息，指出您的憑證尚未生效。

**可能的原因** 憑證的有效期尚未開始。

- 解決方案** 等候憑證生效，然後再上傳。
- 解決方案** 生成新的 CSR，然後用它取得新的有效憑證。
- 解決方案** 確定系統時間正確無誤。

## 憑證過期錯誤

**問題** 您收到憑證過期的錯誤。

**可能的原因** 憑證的有效期已結束。

**解決方案** 生成新的 CSR，然後用它取得新的有效憑證。確定系統時間正確無誤。

## 驗證 SAML 判斷提示的 X.509 憑證不正確

**問題** 您收到錯誤訊息「X.509 憑證錯誤，無法驗證 SAML 判斷提示。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。」

**可能的原因** 您的憑證或 IdP 無效。

**解決方案** 視需要驗證您的憑證或 IdP。

## 憑證無效錯誤

**問題** 您收到憑證無效的錯誤。

可能的原因 憑證檔案格式不正確。

•**解決方案** 如果上傳 PEM 檔案，請確定 -----BEGIN CERTIFICATE----- 前面或 -----END CERTIFICATE----- 後面沒有文字或空白行。

•**解決方案** 確定憑證的格式受支援。

•**解決方案** 生成新的 CSR，然後用它取得新的有效憑證。

## 網域無效錯誤—萬用字元憑證

**問題** 您收到網域無效的錯誤訊息。

可能的原因 使用者已上傳萬用字元憑證。CN 中的網域與網站 URL 的網域不符。

•**解決方案** 檢查您是否使用正確的憑證，然後重新上傳。

•**解決方案** 取得新憑證，然後重新上傳。

•**解決方案** 使用 OpenSSL 檢查憑證，查看憑證中出現哪些網域。

## 網域無效錯誤—SAN 憑證

**問題** 您收到網域無效的錯誤訊息。

可能的原因 使用者已上傳 SAN 憑證。CN 與網站 URL 不符。

•**解決方案** 檢查您是否使用正確的憑證，然後重新上傳。

•**解決方案** 取得新憑證，然後重新上傳。

•**解決方案** 使用 OpenSSL 檢查憑證，查看是否所有主機都存在。

## 金鑰加密錯誤

**問題** 您收到金鑰加密錯誤。

- 可能的原因 金鑰已加密但未提供密碼。
  - 可能的原因 金鑰已加密但提供的密碼錯誤。
  - 可能的原因 金鑰格式不正確。
- 解決方案 確定您輸入的是正確的密碼。
- 解決方案 嘗試使用 OpenSSL 讀取金鑰。

## 金鑰大小錯誤

**問題** 您收到金鑰大小錯誤訊息。

**可能的原因** 使用者嘗試上傳私密金鑰和憑證或僅上傳憑證，但金鑰長度太短。

**解決方案** 取得新憑證和私密金鑰，金鑰大小至少為 2048 位元。使用 OpenSSL 驗證金鑰長度。

## 升級後變為自我簽署憑證

**問題** 在已上傳第三方憑證的情況下，系統恢復為自我簽署憑證。

**可能的原因** 您已執行升級、擴充、新增高可用性系統、變更網站 URL，或進行了類似變更。

**解決方案** 如果您執行的作業已變更系統上的主機名稱或 URL，則現有的憑證不再有效。生成新的 CSR 並取得新憑證。如果作業未變更任何主機名稱或 URL，客戶可以在重新上傳後，還原私密金鑰和憑證。

## CSR 中遺漏延伸而無法建立 TLS

**問題** TLS 無法建立。檢查監聽封包時，顯示 CUCM 在與 Orion TLS 信號交換期間將不支援的憑證傳送給 Cisco WebEx Meetings Server。

**可能的原因** CUCM 檢查憑證中的 X509 擴充金鑰使用方法。

**解決方案** 申請憑證時在 CSR 中包括此擴充。第三方憑證應具有此延伸：

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

## 未受信任的連線

**問題** 您收到未受信任的連線訊息。用戶端可能無法使用其信任存放區來驗證 Cisco WebEx Meetings Server 憑證。Microsoft Internet Explorer 使用作業系統信任存放區。Mozilla Firefox 使用其專屬的內建信任存放區。若要檢視 Windows 信任的根憑證，請轉至：<http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc754841.aspx>。

**可能的原因** 系統使用自我簽署憑證。會發生這種情況可能是因為系統是新安裝的，或客戶擁有現有的憑證但執行了使該憑證失效的作業，系統在其所在位置生成了自我簽署憑證。

**解決方案** 從知名的憑證授權單位購買憑證，然後將其上傳至系統。「知名」表示憑證授權單位的根憑證位於您所有瀏覽器的信任存放區。

**可能的原因** 用戶端不信任 Cisco WebEx Meetings Server 憑證的簽發者。

•**解決方案** 確定憑證的簽發者位於您用戶端的信任存放區。尤其是，如果您使用私人或內部憑證授權單位，應負責將其根憑證分發至您的所有用戶端，或由各個用戶端手動新增。

•**解決方案** 將中繼憑證上傳至 Cisco WebEx Meetings Server。有時候，憑證的簽發者是不知名的中繼憑證授權單位，但其簽發者是知名的根憑證授權機構。您可以將中繼憑證分發給所有用戶端，或將其連同終端實體憑證上傳至 Cisco WebEx Meetings Server。





## 第 3 章

# 下載應用程式

本章包含有關下載應用程式（包括Cisco WebEx 生產力工具、Meetings 應用程式及網路型錄製檔播放程式）的疑難排解主題。

- [使用 Firefox 和 Chrome 瀏覽器無法自動登入下載的生產力工具, 第 9 頁](#)
- [使用生產力工具登入 SSO 網站失敗, 第 10 頁](#)
- [Cisco WebEx Meetings 因 Java 問題無法啟動, 第 10 頁](#)
- [安裝應用程式時收到錯誤 1316, 第 10 頁](#)

## 使用 Firefox 和 Chrome 瀏覽器無法自動登入下載的生產力工具

**問題** 如果使用者從 Internet Explorer 下載「WebEx 生產力工具」，「WebEx 助理」應用程式中會預先填入 WebEx 網站 URL，因而簡化最終使用者的登入過程。但是，在 Mozilla Firefox 和 Google Chrome 下，此功能無法使用。

- **可能的原因** 當使用者使用 Internet Explorer 下載「WebEx 生產力工具」時，「WebEx 助理」能夠從 Internet Explorer 瀏覽器快取中讀取可讓其唯一識別 WebEx 網站的瀏覽器 Cookie，並在登入螢幕中預先填入該資訊。
- **可能的原因** 如果使用者使用 Internet Explorer 以外的瀏覽器下載「生產力工具」，則「WebEx 助理」將無法讀取 Cookie 資訊，因為這些瀏覽器會以加密模式儲存 Cookie，因此「WebEx 助理」這樣的應用程式無法對其進行存取。

- 1 解決方案** 當使用者從下載頁起始「WebEx 生產力工具」下載時，會向使用者提供如何手動登入「WebEx 助理」的相關明確指示。
- 2 解決方案** 如果您的使用者無法完成上述步驟，建議將無訊息安裝程式推送至最終使用者的桌面。您可以在 WebEx 網站 URL 中預先填入其中一個安裝開關作為無訊息安裝的一部分。如需相關資訊，請參閱《Cisco WebEx Meetings Server 部署指南》。

## 使用生產力工具登入 SSO 網站失敗

**問題** 您嘗試使用「生產力工具」登入 SSO 設定網站，但登入嘗試失敗。

**可能的原因** 您的 IdP 登入可能不支援 Internet Explorer 6。

**解決方案** 將下列內容新增至您的登錄檔，然後嘗試使用「生產力工具」重新登入。

```
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 因 Java 問題無法啟動

**問題** 當使用者使用 Cisco Any-Connect VPN Client 連線至其公司內部網路時，在 Windows 上啟動 Cisco WebEx Meetings 應用程式會出現間歇性的失敗。只有在使用者首次嘗試加入會議時試圖下載和安裝 Cisco WebEx Meetings 應用程式的情況下才會出現此失敗。當使用者的個人電腦上安裝此應用程式後，將不會再發生此問題。

**問題** 當使用者嘗試在未開啓 VPN 的情況下（假定 WebEx 網站已啓用公開存取）加入會議時，不會發生此問題。

**可能的原因** 您的使用者使用的是過時的 Java 版本。

**解決方案** 將您的最終使用者 Windows 桌面更新為最新的 Java 版本。如果仍然無效，建議您告知使用者從下載頁手動安裝 Cisco WebEx Meetings 應用程式。或者，使用者可以在首次嘗試加入會議時下載 Cisco WebEx Meetings 應用程式。這些解決方法均假定您組織中的使用者個人電腦具有管理員特權。如果您沒有管理員特權，可以使用下載頁上提供的安裝檔案，將 Cisco WebEx Meetings 應用程式推送至使用者的個人電腦。

## 安裝應用程式時收到錯誤 1316

**問題** 您正在安裝其中一個應用程式下載項（Cisco WebEx Meetings、生產力工具或網路型錄製檔播放程式），安裝過程停止，您收到錯誤 1316。

**可能的原因** 您嘗試安裝的應用程式與目前已安裝的相同，但安裝程式名稱不同。

**解決方案** 嘗試下列動作之一，以修正問題：

- 解決方案** 取得與系統上目前的版本相同的安裝程式，但先變更錯誤訊息中顯示的名稱，然後再嘗試重新安裝它。將您修改後的安裝程式複製到錯誤訊息顯示的路徑中。

- 解決方案** 解除安裝現有的應用程式，然後重新安裝。







## 第 4 章

# 電子郵件

本章包含有關電子郵件的疑難排解主題。

- [建立密碼電子郵件尚未傳送給使用者，FTE 未完成](#), 第 13 頁
- [管理員和使用者未收到電子郵件](#), 第 13 頁

## 建立密碼電子郵件尚未傳送給使用者，FTE 未完成

**問題** 使用者在完成首次體驗精靈後，未收到來自第一個管理員的建立密碼電子郵件。

**可能的原因** 輸入了錯誤的電子郵件伺服器資訊。

- 1 解決方案** 移至 FTE 的最後一頁，然後選取重新傳送電子郵件鏈結。
- 2 解決方案** 返回 FTE 然後導覽至（使用後退和前進按鈕）電子郵件伺服器設定頁，並確定其正確無誤。然後導覽回（使用後退按鈕）FTE 的最後一頁，並選取重新傳送電子郵件鏈結。

## 管理員和使用者未收到電子郵件

**問題** 管理員和使用者未收到電子郵件。

**可能的原因** 您的 SMTP 主機名稱可能設定錯誤。

**可能的原因** 您的 SMTP 伺服器可能當機。

**可能的原因** SMTP 伺服器電子郵件請求可能被封鎖。

**解決方案** 確定您的 SMTP 主機名稱已正確設定。如果未正確設定，請將您的系統置於維護模式下，並更正 SMTP 資訊，儲存您的變更，然後關閉維護模式。系統重新啓動後，狀態應該是 UP（正常）。如需其他資訊，請參閱《管理指南》中的「設定 SMTP 伺服器」。

**解決方案** 檢查日誌，判定 SMTP 伺服器電子郵件請求是否遭封鎖。修復 SMTP 伺服器問題或指定不同的 SMTP 伺服器。



# 第 5 章

## 安裝與部署

本章包含有關安裝與部署問題的疑難排解主題。

- [在您的系統中使用正向 Proxy, 第 15 頁](#)
- [在您的系統中使用反向 Proxy, 第 16 頁](#)
- [自動部署失敗原因 error.deploy\\_summary.353, 第 16 頁](#)
- [最終使用者下載頁在完成更新後損壞, 第 17 頁](#)
- [產品版本不受支援而無法安裝 Cisco WebEx Meetings Server, 第 17 頁](#)

## 在您的系統中使用正向 Proxy

雖然我們不建議在用戶端軟體（在使用者桌面上執行）和後端系統伺服器之間使用中間網路元素，例如，正向 Proxy，但我們並不禁止您搭配系統使用它們。建議您盡量減少此類元素，因為每個中間網路元素都可能會造成網路延遲。對於 Cisco WebEx 會議中某些對延遲較為敏感的部分（包括 WebEx 視訊、使用電腦進行語音連線及螢幕共用），此類延遲會導致使用者體驗變差。中間元素可能會以無法預知的方式影響各網路封包的內容，因而中斷這些功能。

如果您的最終使用者經歷上述問題，強烈建議您從系統中移除中間網路元素，然後檢查問題是否已解決。

### 效能考量

Proxy 不應變更網路流量或增加系統中整體資料流延遲。

- 正向 Proxy 延遲應小於 10 ms，才能處理封包。讓檢查封包內容的這些正向 Proxy 在 10 ms 以內處理封包並不容易。長時間的延遲會對使用者的會議音訊、視訊及資料共用品質體驗產生不利影響。此外，還會因較長的來回時間 (RTT) 影響用戶端與伺服器之間的傳輸量。
- 如果虛擬機器和用戶端之間有一個以上的正向 Proxy，則應控制總延遲時間。

### 功能性

- 如果正向 Proxy 中使用快取機制（例如，cookie 快取），可能會破壞系統的功能。在此情況下，建議您停用快取，儘管這樣會影響正向 Proxy 的效能。
- 正向 Proxy 應關閉使用者層級的驗證。
- 如果正向 Proxy 與 Cisco WebEx Meetings Server 系統之間的連線略過了系統的網際網路反向 Proxy（針對「內部」使用者），則正向 Proxy 必須容許系統重新導向系統虛擬機器之間的 https 連線，每個連線都有其自己的 https URL。如果 Cisco WebEx Meetings Server 網際網路反向 Proxy 位於正向 Proxy 與內部虛擬機器之間，則此重新導向不會向正向 Proxy 顯示。

### 支援的 Proxy

- http
- SOCKS v4



附註 不支援 SOCKS v5

## 在您的系統中使用反向 Proxy

只有本產品所提供的「網際網路反向 Proxy」可用於此系統。不支援其他供應商提供的「網際網路反向 Proxy」或網路負載平衡器。本產品隨附的「網際網路反向 Proxy」經過最佳化，可處理外部使用者從網際網路加入會議時產生的即時網路、音訊和資料共用流量。

## 自動部署失敗原因 **error.deploy\_summary.353**

**問題** 使用者在自動部署期間收到下列錯誤：

**錯誤：** error.deploy\_summary.353 = 用於部署虛擬機器的映像可能已損毀。請獲取 OVA 檔案的新副本並再次部署所有虛擬機器。

**可能的原因** 先前下載的 OVA 已損毀。

- 解決方案** 請檢查以判定從 Cisco 下載的 OVA 是否包含正確的總和檢查。
- 解決方案** 確定正在部署新虛擬機器的資料存放區可以使用，且目前未執行任何應用程式。
- 解決方案** 確定 VMware vCenter 中未出現任何儲存體警報。

## 最終使用者下載頁在完成更新後損壞

**問題** 最終使用者無法存取下載連結。

**可能的原因** 靜態資源會被快取以提升網頁效能。但是，最終使用者可能使用的是舊版本的網路瀏覽器。Javascript 檔案可能已被快取，而這些檔案是從您的本機載入，而不是從伺服器載入。

**解決方案** 使用者應清除其瀏覽器快取，並嘗試重新存取下載頁。

## 產品版本不受支援而無法安裝 Cisco WebEx Meetings Server

**問題** 無法在我的虛擬機器上安裝 Cisco WebEx Meetings Server。

**可能的原因** 您的 VMware ESXi 版本不受支援。

**解決方案** 確定您使用的是 VMware ESXi 5.0。不支援 V4.x 版。





## 第 6 章

# 授權

---

- [出現免費試用警告訊息, 第 19 頁](#)
- [您的授權進入超額狀態, 第 19 頁](#)
- [管理授權按鈕已停用, 第 20 頁](#)
- [授權過期警告訊息, 第 20 頁](#)
- [無法開啓授權頁, 第 20 頁](#)
- [您的使用者授權頁顯示的資訊不正確, 第 20 頁](#)

## 出現免費試用警告訊息

**問題** 您的系統指示其正以免費試用模式在您的管理網站上執行。

**可能的原因** 部署系統之後，系統自動處於免費試用模式。

**解決方案** 安裝授權以結束免費試用模式。如需相關資訊，請參閱線上說明及《管理指南》中的「管理授權」小節。

## 您的授權進入超額狀態

**問題** 您收到授權超額訊息。

**可能的原因** 您的授權使用量超出了已安裝的數目。

**解決方案** 安裝足夠數目的授權，或將使用量控制在已安裝的授權數之內。

## 管理授權按鈕已停用

**問題** 使用者授權頁上的管理授權按鈕已停用。

**可能的原因** ELM 伺服器或 Tomcat 伺服器關機。

**解決方案** 手動啟動 ELM 或 Tomcat。

**可能的原因** 在高可用性環境中，您的「管理」網站在次要虛擬機器上執行。

**解決方案** 判定您的「管理」網站在次要虛擬機器上執行的原因。修正主系統，並使其盡快恢復連線。

## 授權過期警告訊息

**問題** 您收到授權過期警告訊息。

**可能的原因** 您的系統版本與授權版本不相符。

**解決方案** 確定您安裝了最新版本的授權。

## 無法開啟授權頁

**問題** 無法開啟授權頁。您開啟授權頁的方法是登入「管理」網站，選取系統，然後選取「授權」區段中的「檢視更多」。通常會在部署系統不久後發生此情況。

**可能的原因** Cisco WebEx Meetings Server 還未透過 Enterprise License Manager (ELM) 登錄，或者您有授權作業正在執行。

**解決方案** 請等候數分鐘，然後重新登入您的「管理」網站。

## 您的使用者授權頁顯示的資訊不正確

**問題** 您的使用者授權頁顯示的資訊不正確。

**可能的原因** 您的系統未透過 ELM 登錄。

**解決方案** 透過 ELM 登錄您的產品。如需相關資訊，請參閱線上說明及《管理指南》中的「管理授權」。

**可能的原因** 您的系統與 ELM 伺服器的連線中斷。

**解決方案** 確定您的 ELM 及 Tomcat 伺服器正常運作。







# 第 7 章

## 維護模式

---

本章包含有關維護模式問題的疑難排解主題。

- [關閉維護模式後「重新開機」訊息未消失, 第 23 頁](#)
- [開啟或關閉維護模式的請求遭拒, 第 23 頁](#)

### 關閉維護模式後「重新開機」訊息未消失

**問題** 關閉維護模式後，「重新開機」訊息未消失，且您的瀏覽器未將您重新導向至「管理」登入頁。

**可能的原因** 不確定。這是已知的問題。

**解決方案** 手動輸入「管理」網站 URL，以進入登入頁。

### 開啟或關閉維護模式的請求遭拒

**問題** 您的開啟或關閉維護模式的請求遭拒。

**可能的原因** 您選取開啟維護模式或關閉維護模式按鈕的速度過快。

**解決方案** 請等候幾秒再選取開啟維護模式或關閉維護模式。

**可能的原因** 已發生改變系統的變更（例如，新增或移除高可用性系統）。

**解決方案** 請等候 30 秒再選取開啟維護模式或關閉維護模式。





## 第 8 章

### 錄製檔

---

本章包含有關錄製檔問題的疑難排解主題。

- [Java 版本不受支援因而無法開始或加入會議或檢視錄製檔, 第 25 頁](#)
- [主持人錄製檔頁上缺少會議錄製檔, 第 25 頁](#)
- [按下錄製按鈕時顯示伺服器連線錯誤, 第 26 頁](#)
- [無法新增儲存伺服器, 第 26 頁](#)
- [未向主持人顯示會議錄製檔, 第 26 頁](#)
- [錄製按鈕呈灰色, 第 26 頁](#)
- [錄製面板顯示錯誤, 第 27 頁](#)
- [錄製檔頁上未顯示錄製檔, 第 27 頁](#)

## Java 版本不受支援因而無法開始或加入會議或檢視錄製檔

**問題** 使用者無法開始或加入會議，或無法在任何瀏覽器上檢視錄製檔。

**可能的原因** 使用者所用的 Java 版本不受支援。

**解決方案** 如果您使用的是 Microsoft Internet Explorer，請啓用 ActiveX 或安裝高於 1.6.034 或 1.7.06 的 Java。如果您使用的是 Mozilla Firefox 或 Google Chrome，請安裝高於 1.6.034 或 1.7.06 的 Java，或下載並手動安裝 Cisco WebEx Meetings 或網路型錄製檔播放程式用戶端。然後嘗試重新開始或加入會議，或檢視錄製檔。

## 主持人錄製檔頁上缺少會議錄製檔

**問題** 儘管主持人已啓用會議錄製，但任何主持人的錄製檔頁上都未列出會議錄製檔。

**可能的原因** 在儲存伺服器設定頁上，Cisco WebEx Meetings Server 指向的特定掛接點的儲存伺服器上可能出現權限問題（在「管理」網站選取系統 > 伺服器 > 儲存伺服器）。

**解決方案** 這是已知的問題。

## 按下錄製按鈕時顯示伺服器連線錯誤

**問題** 當會議主持人嘗試按一下會議室內的錄製按鈕時，會議用戶端彈出一則錯誤訊息，指出無法連線至錄製伺服器。

**可能的原因** Cisco WebEx Meetings Server Tomcat 使用者無法寫入至掛接點。

**解決方案** 確定掛接點可存取，且 Cisco WebEx Meetings Server 可對其進行寫入。

## 無法新增儲存伺服器

**問題** 您無法新增儲存伺服器。

**可能的原因** Cisco WebEx Meetings Server Tomcat 使用者無法寫入至掛接點。

**解決方案** 如果儲存伺服器是在 Linux 作業系統上執行，則使用 `chmod -R 777 <mount-point-directory>` 將 NAS 掛接點上的特權更新為 777。然後嘗試重新將 NAS 伺服器連接至 Cisco WebEx Meetings Server。

## 未向主持人顯示會議錄製檔

**問題** 錄製的會議結束超過 10 分鐘後，會議主持人仍沒有在錄製檔頁上看見會議錄製檔。

**可能的原因** 您的 NBR WSS 對儲存伺服器沒有讀取/寫入檔案的特權。

**解決方案** 如果您使用的是 Linux 儲存伺服器，請輸入下列指令：`chmon -R 777 mount point directory`。如果您想要恢復錄製檔頁上未生成的會議錄製檔，請聯絡 TAC。

## 錄製按鈕呈灰色

**問題** 會議主持人無法錄製會議，因為錄製按鈕是灰色的。

**可能的原因** NAS 未連線至 Cisco WebEx Meetings Server。

**解決方案** 登入「管理」網站，選取系統 > 伺服器，選取新增儲存伺服器鏈結，並指定 NFS 伺服器和掛接點。例如，170.70.80.90:/通往伺服器上的掛接點的路徑。

**可能的原因** Cisco WebEx Meetings Server 上未啟用錄製檔。

**解決方案** 登入「管理」網站，選取設定 > 會議，然後勾選「參加者特權」下的錄製方塊。

**可能的原因** 您儲存伺服器的使用已達到「管理」網站警報頁上規定的限制。

**解決方案** 確定警報頁上正在監控 NAS 上的儲存容量。登入「管理」網站，選取儀表板 > 警報，選取編輯鏈結，勾選儲存體選項，然後選取儲存。在儀表板上，拖曳編輯警報頁上儲存體限制的滑桿。或者，您可以從儲存伺服器掛接點刪除檔案，以建立更多空間。

**可能的原因** 您的儲存伺服器已停止或 NAS 上的 NFS 服務已停止或重新啟動，導致 Cisco WebEx Meetings Server 無法存取掛接點。

**解決方案** 登入「管理」網站並選取系統 > 伺服器 > 儲存伺服器，然後重新設定 NAS。

## 錄製面板顯示錯誤

**問題** 會議錄製一段時間之後，錄製程式面板顯示錯誤。當您將滑鼠移至面板上時，會顯示音訊或視訊錯誤。

**可能的原因** Cisco WebEx Meetings Server Tomcat 使用者無法寫入至掛接點。

**解決方案** 確定掛接點可存取，且 Cisco WebEx Meetings Server 可對其進行寫入。

## 錄製檔頁上未顯示錄製檔

**問題** 儘管主持人已啟用會議錄製，但任何主持人的錄製檔頁上都未顯示錄製檔。

**可能的原因** 您系統指向之特定掛接點的儲存伺服器上出現權限問題。

**解決方案** 登入「管理」網站並選取系統 > 伺服器 > 儲存伺服器設定。確定權限設定正確。





# 第 9 章

## 伺服器

本章包含有關電子郵件和儲存伺服器的疑難排解問題。

- [管理員電子郵件使用底線字元時 SMTP 傳送失敗, 第 29 頁](#)
- [外部伺服器連線問題, 第 29 頁](#)
- [虛擬機器上 NTP 佈建的時間未同步, 第 30 頁](#)

### 管理員電子郵件使用底線字元時 SMTP 傳送失敗

**問題** 使用者傳送電子郵件給管理員，電子郵件會因無法遞送而退回。

**可能的原因** 電子郵件地址不支援底線字元。

**解決方案** 傳送電子郵件給管理員時，請勿使用底線字元或其他不支援的字元。

### 外部伺服器連線問題

**問題** 管理員和使用者未收到系統傳送的電子郵件。

**可能的原因** 您系統指向之特定掛接點的儲存伺服器上可能出現權限問題（登入「管理」網站並選取系統 > 伺服器 > 儲存伺服器）。

- 1 **解決方案** 確定來自相關 Cisco WebEx Meetings Server 的 **sendmail** 請求未遭封鎖。
- 2 **解決方案** 將您的系統置於維護模式，然後在「管理」網站上更正 SMTP 資訊。儲存您的變更，然後將系統退出維護模式。系統重新啟動完成後，狀態應指示為 UP（正常）。
- 3 **解決方案** 修復 SMTP 伺服器問題或指定不同的 SMTP 伺服器，以與您的系統正確搭配運作。

## 虛擬機器上 NTP 佈建的時間未同步

**問題** 使用者登入後，頁面頂部會立即顯示 NTP 警示。每台虛擬機器上 NTP 佈建的時間出現 3 分鐘或更長時間的不同步。

**可能的原因** 虛擬機器上 NTP 佈建的時間出現 3 分鐘或更長時間的不同步。

- 1 解決方案** 等候以查看時間同步後訊息是否消失。
- 2 解決方案** 確認所有虛擬機器均使用相同的 NTP 主機。請查閱您的 vSphere 文件。



## 第 10 章

# 登入與會議問題

---

本章包含有關登入與會議問題的疑難排解主題。

- [瀏覽器相容性問題, 第 32 頁](#)
- [TLS 高可用性系統上的通話中斷, 第 32 頁](#)
- [撥入問題, 第 32 頁](#)
- [無法連線至 WebEx 網站或「管理」網站, 第 33 頁](#)
- [Java 版本不受支援因而無法開始或加入會議或檢視錄製檔, 第 33 頁](#)
- [會議頁未顯示在主持人之前加入會議, 第 33 頁](#)
- [收到會議問題電子郵件, 第 33 頁](#)
- [會議參加者無法撥出電話, 第 34 頁](#)
- [會議狀態不正確, 第 34 頁](#)
- [一天和一週圖表上的會議趨勢資料晚了一小時, 第 34 頁](#)
- [會議參加者無法連線至外部電話, 第 34 頁](#)
- [使用者無法主持或出席會議, 第 34 頁](#)
- [無法開始會議, 第 35 頁](#)
- [使用者通話在容錯移轉後中斷, 第 35 頁](#)
- [使用者無法存取產品, 第 35 頁](#)
- [使用者從音訊會議中斷, 第 35 頁](#)
- [會議於特定時間結束時, WBX\\*INPROGRESSMEETING 表格未記錄資料, 第 36 頁](#)
- [Cisco WebEx Meetings 因 Java 問題無法啟動, 第 36 頁](#)

## 瀏覽器相容性問題

**問題** 您是使用列為與此產品相容的 Internet Explorer 瀏覽器，但卻收到訊息聲明您的瀏覽器不相容。

**可能的原因** 系統上的群組策略會導致瀏覽器宣告其為 Internet Explorer 6，而非 Internet Explorer 8。

**解決方案** 如果您是針對 Windows XP（搭配 Service Pack 3）使用 Internet Explorer 8，則不相容訊息為假訊息，您可以將其忽略。您可以透過變更相容性設定來阻止系統傳送此訊息。在 Internet Explorer 8 中，選取工具 > 相容性檢視設定。從您已新增至「相容性檢視」的網站清單中，移除您 Cisco WebEx Meetings Server 的網域名稱（如有出現）。

## TLS 高可用性系統上的通話中斷

**問題** 在針對 TLS（安全加密會議）會議設定的大型環境中，通話可能會中斷。

**可能的原因** 會議進行時，您的主要和高可用性虛擬機器之間的網路可能會斷線幾分鐘。然後網路在會議仍在進行的同時恢復正常。

**解決方案** 參加者必須手動重新加入其會議。

## 撥入問題

- **問題** 使用者在撥打完整的號碼前後會聽到重撥聲。
- **問題** 信號器會播放「無法完成您的呼叫」訊息。
- **問題** 回撥時，使用者在按 1 加入會議後通話終止。
- **問題** 撥入時，使用者輸入會議 ID 並以 # 結束後通話終止。

**可能的原因** 您需要重新設定您的 CUCM 伺服器。

**解決方案** 重新設定您的 CUCM 設定，方法如下：對 CUCM 中的所有 Cisco WebEx Meetings Server 相關實體（例如，路由模式、SIP 路由模式、SIP 主幹等）使用 <NONE> 分區和 <NONE> CSS（呼叫搜尋空間）。

**解決方案** 使用專門為所有 Cisco WebEx Meetings Server 相關實體指定的一個分區和一個 CSS。如需詳細資訊，請參閱適用於您的 CUCM 版本的系統指南。

## 無法連線至 WebEx 網站或「管理」網站

**問題** 您無法使用需要 SSL 3.0 的瀏覽器連線至您的 WebEx 網站或「管理」網站。

**可能的原因** FIPS 已啟用，其會封鎖 SSL 3.0。

**解決方案** 停用 FIPS。

## Java 版本不受支援因而無法開始或加入會議或檢視錄製檔

**問題** 使用者無法開始或加入會議，或無法在任何瀏覽器上檢視錄製檔。

**可能的原因** 使用者所用的 Java 版本不受支援。

**解決方案** 如果您使用的是 Microsoft Internet Explorer，請啟用 ActiveX 或安裝高於 1.6.034 或 1.7.06 的 Java。如果您使用的是 Mozilla Firefox 或 Google Chrome，請安裝高於 1.6.034 或 1.7.06 的 Java，或下載並手動安裝 Cisco WebEx Meetings 或網路型錄製檔播放程式用戶端。然後嘗試重新開始或加入會議，或檢視錄製檔。

## 會議頁未顯示在主持人之前加入會議

**問題** 設定啟用「在主持人之前加入」選項的會議沒有顯示在會議頁。

**可能的原因** 主持人以外的使用者加入了會議，然後在主持人加入之前離開。在「儀表板」和「會議趨勢」頁，此會議將會顯示出來，但沒有任何參加者。

**解決方案** 這是已知的問題。如果主持人以外的參加者出席會議，並在主持人加入之前離開，則會議頁不會記錄該會議。

## 收到會議問題電子郵件

**問題** 您收到指示會議存在問題的電子郵件。

**可能的原因** 使用者環境中可能有延遲與抖動問題。使用者（包括那些透過虛擬私人網路（VPN）出席會議的使用者）的網路頻寬可能有限。

**解決方案** 登入「管理」網站，選取儀表板，然後選取「會議」圖表以查看會議趨勢頁。檢查在「會議警告」發生日期及時間召開的會議。尋找狀態為一般或差的會議。記錄會議主題、主持人及問題，並聯絡主持人判定會議的問題所在。

## 會議參加者無法撥出電話

**問題** 會議參加者無法撥出電話。他們收到「無法連線」錯誤。

**可能的原因** 您的 CUCM 設定未正確配置。

**解決方案** 檢查「音訊」頁的 CUCM 設定。登入「管理」網站並選取設定 > 音訊 > CUCM。確定您已配置正確的 IP 位址、傳輸及連接埠設定。

## 會議狀態不正確

**問題** 會議參加者已加入會議，但「開始」按鈕仍顯示在會議頁上。

**解決方案** 這是已知的問題。會議頁上的狀態錯誤並不會影響您參加會議。

## 一天和一週圖表上的會議趨勢資料晚了一小時

**問題** 在會議趨勢頁，一天和一週圖表上的資料比 1 - 6 個月圖表上顯示的晚了一小時。

**可能的原因** 對於一天和一週會議趨勢圖表，未來（已排定）會議資料會每隔 4 小時計算一次。如果您排定會議，系統會以 4 小時為間隔取得會議資訊。

**解決方案** 這是已知的問題。大多數已排定的會議均為重複會議，我們不想太頻繁地計算資訊，因為這會影響系統效能。

## 會議參加者無法連線至外部電話

**問題** 會議參加者無法撥出電話。參加者收到「無法連線」錯誤。

**可能的原因** 檢查音訊設定中的 CUCM 設定（登入「管理」網站然後選取設定 > 音訊，並選取 CUCM 設定下的編輯鏈結），以確定 IP 位址、傳輸及連接埠設定正確。

**解決方案** 確定連接埠號和傳輸類型與 CUCM 伺服器上的相應設定相符。

## 使用者無法主持或出席會議

**問題** 使用者無法主持或出席會議。

**可能的原因** 使用者的 PC 權限受到限制。

**解決方案** 設定系統，以手動將 Cisco WebEx Meetings 和生產力工具推送至使用者的桌面。選取設定 > 下載，然後選取手動將 **Cisco WebEx Meetings** 和生產力工具推送至使用者的桌面選項。如需相關資訊，請參閱[設定您的下載設定](#)。

## 無法開始會議

**問題** 無法開始會議。

**可能的原因** 您的連接埠號碼設定不正確。

**解決方案** 確定您的防火牆或負載平衡解決方案將請求重新導向至正確的連接埠，以確保一般使用者能夠成功主持和加入會議。

## 使用者通話在容錯移轉後中斷

**問題** 使用者通話在高可用性系統發生容錯移轉後中斷。

**可能的原因** 您的系統已啟用 TAS，並使用 KPML IP 電話。TAS 嘗試將訂閱 SIP 訊息傳送至 Cisco Unified Communications Manager (CUCM)。由於 TAS IP 位址變更，訂閱訊息無法通過 CUCM 驗證。

**解決方案** 這是已知問題，目前沒有設定變更可修復此問題。此問題造成通話中斷後，使用者必須透過回撥來重新加入會議。

## 使用者無法存取產品

**問題** TLS 無法建立。當檢查監聽封包時，顯示 CUCM 在與 Cisco WebEx Meetings Server TLS 信號交換期間，將「不支援的憑證」傳送給 Cisco WebEx Meetings Server。

**可能的原因** 在 Windows 7 32 位元和 IE 8 環境下，本機安全性設定已啟用如下選項：

**可能的原因** 使用 FIPS 相容方法於加密，雜湊，以及簽章。

**可能的原因** 選項路徑：[gpedit.msc](#) | 電腦設定 | Windows 設定 | 安全性設定 | 本機原則 | 安全性選項

**解決方案** 如果 IE 進階設定中已停用 TLSv1.0 選項，則使用者應啟用本機原則。啟用本機原則後，IE 8 將立即運作，且關閉 TLSv1.0。

## 使用者從音訊會議中斷

**問題** 使用者從音訊會議中斷。

**可能的原因** 使用者的網路連線速度慢（幾 KB/秒）。

**解決方案** 將使用者的網路連線速度增加到 100 KB/秒 或更高，以恢復連線至音訊會議的能力。

## 會議於特定時間結束時，WBX\*INPROGRESSMEETING 表格未記錄資料

**問題** 如果 WebEx 會議於統計的時間戳記（例如，5 分鐘統計的時間戳記為 18:45，按小時統計的時間戳記為 19:00，每日統計的時間戳記為 9/27 00:00）結束，相應的 WBX\*INPROGRESSMEETING 表格未在每日統計過程通常會擷取的時段擷取資料。

**可能的原因** DB 統計工作執行速度比 DB 觸發器工作速度更慢，因而在處理資料時會產生 5 分鐘延遲。

**解決方案** 目前無解決方法。此問題將在產品修訂版中修復。

## Cisco WebEx Meetings 因 Java 問題無法啟動

**問題** 當使用者使用 Cisco Any-Connect VPN Client 連線至其公司內部網路時，在 Windows 上啟動 Cisco WebEx Meetings 應用程式會出現間歇性的失敗。只有在使用者首次嘗試加入會議時試圖下載和安裝 Cisco WebEx Meetings 應用程式的情況下才會出現此失敗。當使用者的個人電腦上安裝此應用程式後，將不會再發生此問題。

**問題** 當使用者嘗試在未開啓 VPN 的情況下（假定 WebEx 網站已啓用公開存取）加入會議時，不會發生此問題。

**可能的原因** 您的使用者使用的是過時的 Java 版本。

**解決方案** 將您的最終使用者 Windows 桌面更新為最新的 Java 版本。如果仍然無效，建議您告知使用者從下載頁手動安裝 Cisco WebEx Meetings 應用程式。或者，使用者可以在首次嘗試加入會議時下載 Cisco WebEx Meetings 應用程式。這些解決方法均假定您組織中的使用者個人電腦具有管理員特權。如果您沒有管理員特權，可以使用下載頁上提供的安裝檔案，將 Cisco WebEx Meetings 應用程式推送至使用者的個人電腦。



# 第 11 章

## 單一登入

本章包含有關單一登入 (SSO) 問題的疑難排解主題。

- [完成災害復原作業後 SSO 失敗, 第 37 頁](#)
- [SSO 通訊協定錯誤, 第 37 頁](#)
- [SSO 重新導向失敗, 第 38 頁](#)
- [SSO 重新導向問題, 第 40 頁](#)

### 完成災害復原作業後 SSO 失敗

**問題** 使用者完成災害復原作業後，SSO 因憑證過期而失敗。

**可能的原因** 在安裝應用程式之前，已安裝現有 SSO 憑證。

**解決方案** 完成災害復原作業後重新安裝 SSO 憑證。在災害復原系統上執行復原後，登入「管理」網站，選取設定 > 安全性 > 憑證 > SSL 憑證 > 生成 CSR。在更多選項下，選取下載 CSR 以下載生成的 CSR。使用 CSR 取得新的 SSL 憑證。如需相關資訊，請參閱《管理指南》上的「生成 SSL 憑證」小節。選取設定 > 安全性 > 憑證 > 更多選項（匯入 SSL 憑證），以匯入新的 SSL 憑證。將相同的 SSL 憑證匯入至網站 URL 轉送方的 ADFS (Active Directory Federation Service)。

### SSO 通訊協定錯誤

**問題** 您收到錯誤訊息「SSO 通訊協定錯誤。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。」

**可能的原因** 您的 SSO 管理網站或 IdP 設定包含錯誤。

**可能的原因** SSO 未啟用。

**可能的原因** 部分或全部所需的 IdP 屬性未設定：名字、姓氏、電子郵件。

**可能的原因** SAML 的 NameID 參數未設定為電子郵件。

**解決方案** 如果您無法判定 SSO 通訊協定錯誤的原因，請生成日誌，然後聯絡 Cisco TAC 以尋求進一步協助。如果您認為原因是上述其中一個，可以執行下列動作來解決問題：

•**解決方案** 確定已設定所需的 IdP 屬性。

•**解決方案** 確定下列 IdP 屬性已設定為使用者的電子郵件地址：uid、SAML\_SUBJECT。

## SSO 重新導向失敗

**問題** 使用者嘗試登入並收到「SSO 重新導向失敗」訊息。使用者被導向至管理員以尋求協助。

**可能的原因** 使用者帳戶中的 IdP 屬性值已違反帳戶法規。此問題可能會導致以下錯誤訊息出現：

- **可能的原因** SSO 通訊協定錯誤。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。如需相關資訊，請參閱[SSO 通訊協定錯誤, 第 37 頁](#)。
- **可能的原因** 系統中找不到使用者帳戶。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** 系統中找不到 X.509 憑證。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** X.509 憑證已過期。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** 使用者帳戶已被鎖定。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** 使用者帳戶已過期。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** 使用者帳戶已被停用。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** SAML 判斷提示已過期。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** 回應訊息無效。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** 自動建立帳戶失敗。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。如需相關資訊，請參閱[自動建立帳戶或自動更新帳戶失敗, 第 47 頁](#)。
- **可能的原因** 自動更新帳戶失敗。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。如需相關資訊，請參閱[自動建立帳戶或自動更新帳戶失敗, 第 47 頁](#)。
- **可能的原因** SSO 通訊協定錯誤。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** SAML 判斷提示中找不到使用者名稱。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** 系統中找不到使用者帳戶。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** 系統中找不到 X.509 憑證。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** 僅支援 POST 請求。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。

- 可能的原因 SAML SSO POST 資料不正確。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 不允許該網站使用 SSO。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 用於驗證 SAML 判斷提示的 X.509 憑證不正確。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。如需相關資訊，請參閱[驗證 SAML 判斷提示的 X.509 憑證不正確](#)，第 4 頁。
- 可能的原因 載入設定錯誤。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 NameQualifier 的值與網站 URL 不符。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 無法到達判斷提示方。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 解析 SAML Artifact 失敗。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 無效的 SAML 判斷提示。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 接收者與 webex.com 不相符。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 X.509 憑證已過期。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 使用者帳戶已被鎖定。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 使用者帳戶已過期。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 使用者帳戶已被停用。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 SAML 判斷提示已過期。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 SAML 判斷提示未被簽署。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 不允許使用者角色登入。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 RequestedSecurityToken 無效。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 數位簽章無效。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 未受信任的簽發者。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 名稱識別元的格式不正確。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 無法生成 AuthnRequest。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 無法生成登出請求。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 InResponseTo 與請求 ID 不相符。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 回應訊息無效。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 請求訊息無效。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 自動建立帳戶失敗。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 自動更新帳戶失敗。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- 可能的原因 更新使用者特權失敗或不允許使用者更新使用者特權。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。

**解決方案** 檢查您的 URL API 以判定導致失敗的帳戶值。如需相關資訊，請參閱《規劃指南》中的「設定和變更 SSO URL API 參數」小節。

## SSO 重新導向問題

發生 SSO 重新導向問題的原因是您的 SSO URL API 或 IdP 設定出現設定問題。以下主題將探討您可能會遇到的 SSO 重新導向錯誤訊息、可能會造成這些錯誤訊息的問題，以及如何進行疑難排解。



# 第 12 章

## 使用單一使用者模式進行疑難排解

---

本章包含有關使用單一使用者模式的疑難排解主題。

- [為您的系統存取單一使用者模式, 第 41 頁](#)

### 為您的系統存取單一使用者模式



小心

---

只有在 Cisco TAC 為進行疑難排解而要求這樣做時才需完成此程序。在沒有 Cisco TAC 協助的情況下，請勿自行完成此程序。

---

## 簡要步驟

1. 登入 vSphere 用戶端並選擇您的 VMware vCenter。
2. 為系統選取「管理」虛擬機器。
3. 開啟虛擬機器控制台視窗。
4. 開啟「管理」虛擬機器的電源。
5. 虛擬機器開機後，您會看見啟動螢幕，然後選取 **Ctrl + Alt + Backspace** 鍵，以取得指令行提示。
6. 選取 **Restart Guest** 按鈕。
7. 選取 **Yes** 以確認重新開機。在控制台視窗（黑色區域）快速按一下滑鼠，將鍵盤焦點設定在虛擬機器控制台。快速按「任意鍵」，並繼續每隔一秒按一下，以進入 GNU GRUB 開機載入器功能表。一分鐘或兩分鐘後，您將看見下列訊息：  
Booting Cent OS  
(<string\_numbers\_letters>) in <number> seconds...
8. 再按一下任意鍵中斷開機程序，並顯示 GNU GRUB 開機載入器功能表。
9. 按 **e** 編輯指令，然後再啟動虛擬機器。
10. 按向下箭頭鍵選取「kernel」行，然後按 **e** 編輯此 kernel 行。
11. 輸入 **single**。
12. 按 Enter 鍵儲存您的變更，然後返回上一個功能表。
13. 按 **b** 啟動進入單一使用者模式。
14. 虛擬機器開機後，您會看見啟動螢幕，然後選取 **Ctrl + Alt + Backspace** 鍵，以取得指令行提示。

## 詳細步驟

- 
- 步驟 1 登入 vSphere 用戶端並選擇您的 VMware vCenter。
  - 步驟 2 為系統選取「管理」虛擬機器。
  - 步驟 3 開啟虛擬機器控制台視窗。
  - 步驟 4 開啟「管理」虛擬機器的電源。
  - 步驟 5 虛擬機器開機後，您會看見啟動螢幕，然後選取 **Ctrl + Alt + Backspace** 鍵，以取得指令行提示。
  - 步驟 6 選取 **Restart Guest** 按鈕。
  - 步驟 7 選取 **Yes** 以確認重新開機。在控制台視窗（黑色區域）快速按一下滑鼠，將鍵盤焦點設定在虛擬機器控制台。快速按「任意鍵」，並繼續每隔一秒按一下，以進入 GNU GRUB 開機載入器功能表。一分鐘或兩分鐘後，您將看見下列訊息：  
Booting Cent OS (<string\_numbers\_letters>) in <number> seconds...
  - 步驟 8 再按一下任意鍵中斷開機程序，並顯示 GNU GRUB 開機載入器功能表。
  - 步驟 9 按 **e** 編輯指令，然後再啟動虛擬機器。
  - 步驟 10 按向下箭頭鍵選取「kernel」行，然後按 **e** 編輯此 kernel 行。
  - 步驟 11 輸入 **single**。  
此單字會自動新增至 kernel 行尾。
  - 步驟 12 按 Enter 鍵儲存您的變更，然後返回上一個功能表。
  - 步驟 13 按 **b** 啟動進入單一使用者模式。
  - 步驟 14 虛擬機器開機後，您會看見啟動螢幕，然後選取 **Ctrl + Alt + Backspace** 鍵，以取得指令行提示。

您在此啓動螢幕上看不見任何一般文字。

隨即會顯示指令行視窗，其中包含單一使用者提示 `sh-3.2#`。

---

### 下一步動作

Cisco TAC 將為您提供開機憑證及進一步指示。完成任務後，在虛擬機器控制台視窗輸入 **reboot** 或選取 **Restart Guest** 按鈕。





# 第 13 章

## 升級、更新及擴充問題

本章包含有關升級、更新及擴充問題的疑難排解主題。

- [無法連線至 CD/DVD 光碟機中的 ISO 映像, 第 45 頁](#)
- [更新失敗, 第 45 頁](#)
- [更新系統過程停頓, 第 46 頁](#)
- [升級按鈕呈灰色顯示, 第 46 頁](#)
- [升級或擴充失敗, 第 46 頁](#)

### 無法連線至 CD/DVD 光碟機中的 ISO 映像

**問題** 您無法連線至 CD/DVD 光碟機中的 ISO 映像來執行安裝。

**可能的原因** 您的「管理」網站虛擬機器的 CD/DVD 未連線至 ISO 檔案。您可能嘗試連線至錯誤的虛擬機器，或連線速度緩慢（這可能是由 VMware vCenter 中的活動造成的）。

**解決方案** 使用 vSphere 用戶端連線至 ISO。檢查 ISO 映像是否已連線至正確的虛擬機器。管理員使用者介面顯示虛擬機器的主機名稱。請確定其相符。通常是主要管理節點，除非您正在升級尚未連線至主系統的高可用性系統。如果 CD/DVD 光碟機顯示狀態為「正在連線」，請等候其完成。

### 更新失敗

**問題** 您的更新失敗。

**可能的原因** 發生連線問題（網路故障、輸入/輸出問題，或「網際網路反向Proxy」的其他問題），或是一或多個虛擬機器無法存取。

- **解決方案** 收集日誌：`/opt/log/upgrade/*`、`/opt/log/webadmin/*` 等。

- **解決方案** 將所有虛擬機器回復至備份版本，或還原您嘗試更新之前執行的備份，然後重試更新。

## 更新系統過程停頓

**問題** 更新程序在「正在更新系統...」狀態停頓達一小時或更久。

- **可能的原因** 您的 ISO 套件無法置於資料存放區中，且 vSphere 用戶端遇到網路連線較慢的問題。
- **可能的原因** 您的系統遇到磁碟輸入/輸出緩慢問題，或資料存放區輸入/輸出壅塞。連線和存取相同的資料存放區或磁碟陣列的主機過多。
- **解決方案** 回復您的更新，將 ISO 置於資料存放區；如果管理虛擬機器的 CD/DVD 光碟機正在使用 vSphere 用戶端從本機進行連線，請確定 vSphere 用戶端以本機硬體連線的方式連線至公司的內部網路（而非透過 VPN）。
- **解決方案** 回復您的更新，將您的虛擬機器移轉至新的資料存放區，然後重試更新。

## 升級按鈕呈灰色顯示

**問題** 「管理」網站系統頁上沒有升級按鈕，或按鈕呈灰色顯示。

**可能的原因** 您將嘗試在高可用性「管理」網站（而不是主系統「管理」網站）上更新、升級或擴充。

**解決方案** 確定您的主要管理虛擬機器已開啓電源。從「管理」網站登出，啓動新瀏覽器階段作業，然後重新登入。如果問題仍然存在，請確定主要管理程序仍在作用中。

## 升級或擴充失敗

**問題** 您的升級或擴充嘗試失敗。

**可能的原因** 您系統上的資料檔案可能損毀。

**解決方案** 檢查您的日誌檔，查看其中是否顯示錯誤或其他問題。回復您的現有系統。如果在 OVA 安裝後擷取了 VMware 快照或設定了災害復原，請重新安裝新系統或回復新系統，然後重試升級或擴充。



# 第 14 章

## 使用者管理

本章包含有關使用者管理問題的疑難排解主題。

- [自動建立帳戶或自動更新帳戶失敗, 第 47 頁](#)
- [系統中找不到使用者帳戶, 第 49 頁](#)

### 自動建立帳戶或自動更新帳戶失敗

**問題** 您收到下列錯誤訊息之一：

- **問題** 自動建立帳戶失敗。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **問題** 自動更新帳戶失敗。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。

**可能的原因** 您的 IdP `updateTimestamp` 屬性可能未設定。也可能有其他 IdP 設定問題。

**解決方案** 檢查是否已在 IdP 中正確設定所需的屬性對應，例如，`firstname`、`lastname`、`email`、`SAML_SUBJECT` 或 `Name_ID`。請特別注意 `Name_ID` 和 `SAML_SUBJECT` 設定。部分 IdP 設定使用 `Name_ID`，其他則使用 `SAML_SUBJECT`。建議您設定所有帳戶，使 `Name_ID` 具有與 `SAML_SUBJECT` 相同的值。

**解決方案** TC1 (追蹤碼 1)、……、TC10 (追蹤碼 10) 為特殊屬性。如果已在「管理」的使用者 > 追蹤碼中按需求設定追蹤碼，則需執行屬性對應。

**解決方案** 如果追蹤碼的輸入模式為下拉功能表，則下列規定適用：

- **解決方案** 如果追蹤碼設定為必需，則屬性值必須為下拉功能表中的其中一個作用中的值。
- **解決方案** 如果目前的追蹤碼設定為非必需，則屬性值可以是空的或者是下拉功能表中其中一個作用中的值。

解決方案 例如，如果 IdP 為 ADFS 2，且您未設定追蹤碼（ADFS 2 中不需要 *SAML\_SUBJECT*），則需要下列對應：

LDAP 屬性	傳出的要求類型
E-Mail-Addresses	Name_ID
E-Mail-Addresses	email
Given-Name	firstname
Surname	lastname



#### 附註 解決方案

- 解決方案 建議您將 *Name\_ID* 對應至電子郵件地址。
- 解決方案 屬性名稱區分大小寫。確定使用者的屬性值非空白。
- 解決方案 建議您不要將追蹤碼設定為必需。
- 解決方案 建議您不要將追蹤碼的輸入模式設定為下拉功能表。

解決方案 確定使用者的屬性值非空白。

## SSO URL API 參照

建立使用者時，您必須將 Cisco WebEx 資料庫上的使用者資訊與 SSO 網站同步。下表提供必須同步化的引數：

引數	值	說明
firstname	字串	使用者的名字是必填的，最大長度為 32 個字元。
lastname	字串	使用者的姓氏是必填的，最大長度為 32 個字元。

引數	值	說明
email	字串	使用者的電子郵件地址是必填的，最大長度為 64 個字元。
TC1	字串	<p>使用者的追蹤碼 1. 可選/必需（在「管理」網站中設定）。如需使用者管理的相關資訊，請參閱《管理指南》。最大長度為 132 個字元。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•如果追蹤碼已被設定為必需，則必須提供值。</li> <li>•如果目前追蹤碼的輸入模式為下拉功能表，則提供您在下拉功能表中設定的值。</li> </ul> <p>附註 值在下拉功能表中必須為作用中狀態。</p>

上述帳戶資訊使用下列功能進行設定：

•使用者設定：

「管理」網站：選取**使用者** > **編輯使用者**，以顯示使用者帳戶欄位。

最終使用者網站：選取**我的帳戶**，以顯示使用者帳戶欄位。

•追蹤碼設定：

「管理」網站：選取**使用者** > **追蹤碼**，並將您的輸入模式設定為下拉功能表，接著設定您的使用設定。然後選取**編輯清單**，以設定您的下拉功能表設定。

## 系統中找不到使用者帳戶

**問題** 您收到錯誤訊息「系統中找不到任何使用者帳戶。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。」

**可能的原因** 使用者未存在於系統中，且自動建立帳戶未開啓。

**解決方案** 確定您已在系統上新增使用者，並確定自動建立帳戶已開啓。





## 虛擬機器問題

---

本章包含有關虛擬機器問題的疑難排解主題。

- 虛擬機器當機, 第 51 頁

### 虛擬機器當機

**問題** 您的虛擬機器當機且未恢復運作。

**可能的原因**

**解決方案** 嘗試執行下列解決方案：

- **解決方案** 嘗試從 VMware vCenter 重新啟動虛擬機器。
- **解決方案** 如果您已擷取虛擬機器的快照，可嘗試還原快照。



---

**附註** **解決方案** 快照可能不包含您的所有設定資訊，您可能必須執行部分設定任務，以還原系統上的所有功能。

---

- **解決方案** 如果您已設定儲存伺服器，可以嘗試執行災害復原程序來還原系統。如需相關資訊，請參閱《管理指南》中的「使用災害復原功能」。
- **解決方案** 如果上述解決方案都不能解決您的問題，請聯絡 Cisco TAC 以尋求協助。您可以透過下列 URL 聯絡 TAC：<http://www.cisco.com/cisco/web/support/index.html>

