



Guida alla risoluzione dei problemi di Cisco WebEx Meetings Server per la versione 2.6

Prima pubblicazione: 8 ottobre 2015

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



SOMMARIO

Allarmi, registri e report 1

- Impossibile scaricare log 1
- Impossibile scaricare i report utilizzando Microsoft Internet Explorer 2
- Impossibile generare log di sistema 2
- Problemi di dimensione di acquisizione del log 2

Certificati 3

- Impossibile rimuovere o sovrascrivere i certificati esistenti 3
- Impossibile rimuovere il certificato IdP SSO 4
- Errore catena di certificati 4
- Certificato non corrispondente a chiave privata 4
- Certificato non ancora valido 5
- Certificato scaduto 5
- Certificato X.509 non corretto per la convalida dell'asserzione SAML 5
- Errore certificato non valido 5
- Errore di dominio non valido — Certificato Wildcard 6
- Errore di dominio non valido — Certificato SAN 6
- Errore di decrittografia chiave 7
- Errore di dimensione chiave 7
- Certificato revocato impedisce accesso a sito di amministrazione 7
- Certificato autofirmato dopo aggiornamento 8
- Impossibile stabilire TLS a causa di estensione mancante in certificato 8
- Impossibile accedere a Cisco WebEx Meetings Server da un dispositivo mobile 8
- Connessione non affidabile 9
- Il client per riunioni non viene avviato in Vista64bit, IE8 64bit 9

Cisco Jabber 11

- Impossibile connettersi a una riunione WebEx utilizzando Cisco Jabber 11

Integrazione rubrica 13

- Accesso impossibile per un utente dopo la configurazione dell'integrazione della rubrica 13
- Accesso impossibile per tutti gli utenti dopo l'integrazione della rubrica 14

L'utente non può accedere dopo il passaggio dall'autenticazione SSO a LDAP 14

Accesso impossibile per più utenti dopo il passaggio dall'autenticazione SSO a LDAP 14

Accesso al sito WebEx impossibile per un amministratore 15

Accesso impossibile per utente aggiunto in Cisco WebEx Meetings Server 15

Impossibile utilizzare un account UC utente per accedere a Cisco WebEx Meetings Server 15

Impossibile attivare un utente disattivo da sincronizzazione rubriche 16

Stato utente non aggiornato dopo una modifica del server Active Directory 16

Un utente aggiunto al server Active Directory non viene visualizzato dopo la
sincronizzazione 16

Ripristino di emergenza 19

La conferenza audio non funziona una volta eseguito il ripristino di emergenza su un sistema
con più centri dati (MDC) 19

Download applicazioni 21

Accesso automatico a download degli Strumenti di produttività non disponibile con browser
Firefox e Chrome 21

Gli utenti con PC senza privilegi di amministratore non possono partecipare a riunioni organizzate
da utenti WebEx basato su cloud 22

Accesso a un sito SSO mediante gli Strumenti di produttività non riuscito 23

Errore di avvio di Cisco WebEx Meetings a causa di problemi Java 23

Errore 1316 ricevuto durante l'installazione dell'applicazione 24

Messaggi e-mail 25

I messaggi e-mail non vengono ricevuti da amministratori e utenti 25

Problemi del server e-mail SMTP su un sistema con autenticazione basata su TLS 26

Il messaggio e-mail con i report non viene ricevuto 26

Generale 27

Campi di testo con spigoli angolari anziché arrotondati 27

Installazione e distribuzione 29

Uso di proxy di inoltro nel sistema 29

Uso di proxy inversi nel sistema 30

Errore distribuzione automatica per error.deploy_summary.353 31

Distribuzione automatica non riuscita per error.deploy_summary.363 e Distribuzione automatica
non riuscita per error.deploy_summary.365 31

Distribuzione non riuscita con errore "Configurazione non supportata" 31

Pagina di download degli utenti finali non disponibile dopo il completamento di un
aggiornamento 32

Errore per URL passphrase non valido	32
Impossibile installare Cisco WebEx Meetings Server a causa di una versione del prodotto non supportata	32
L'aggiornamento non continua o il sistema visualizza un errore di pre-verifica	33
Installazione del plug-in WebEx Meetings in Microsoft Internet Explorer 8.0 non riuscita	33
Licenze	35
Dopo failover al sistema ad alta disponibilità, il sistema avvia la modalità di prova gratuita	35
Visualizzazione del messaggio di avviso per prova gratuita	36
Uso licenze superiore al numero di licenze acquistato	36
Uso licenze superiore al numero di licenze acquistate e sistema disattivato	36
E-mail licenze non valide ricevuto	37
E-mail di licenze non valide ricevuto e sistema disattivato	37
Impossibile accedere a Cisco Prime License Manager (PLM) da Cisco WebEx Meetings Server	37
Pagina Gestisci licenze non disponibile dopo l'aggiornamento a 1.5 MR3	38
Installazione della licenza non riuscita con più finestre del browser aperte	38
Pulsante Gestisci licenze disabilitato	38
Messaggio di avviso per licenza scaduta	39
Attivazione della Modalità di prova sul sistema dopo la rimozione di un centro dati	40
Licenze MDC non riconosciute da CWMS	40
Licenze MDC installate, ma unione bloccata	40
Modalità di manutenzione	41
Il messaggio di riavvio in corso non scompare dopo aver disattivato la modalità di manutenzione	41
Richiesta di attivazione/disattivazione modalità di manutenzione rifiutata	41
Registrazioni	43
Impossibile avviare o partecipare a riunioni oppure visualizzare registrazioni a causa di una versione Java non supportata	43
Registrazioni delle riunioni mancanti nelle pagine delle registrazioni dell'ospite	44
Registrazione della riunione non visualizzata per l'ospite	44
Errore di connessione server generato dal pulsante Registra	44
Impossibile aggiungere un server di storage	44
Registrazione disabilitata, soglia di storage superata	45
Pulsante Registra disabilitato	45
Errore generato da pannello di registrazione	46
Registrazioni non visualizzate nella pagina Registrazioni	46

Registrazione non avviata in Vista64bit, IE8 64bit 46

ID utente (UID) e ID gruppo (GID) visualizzati in modo non corretto su NFS 46

Server 49

SMTP restituisce un errore se l'indirizzo e-mail dell'amministratore include un carattere di sottolineatura 49

Problemi di connessione al server esterno 49

Ora fornita da NTP non sincronizzata su macchine virtuali 50

Il server di storage non esegue il backup del sistema o delle registrazioni 50

Problemi di accesso e relativi alle riunioni 51

Attivazione account non riuscita 52

Problemi di accesso automatico dopo importazione cookie da Microsoft Internet Explorer 52

Problemi di compatibilità del browser 52

Impossibile connettersi al sito WebEx o al sito di amministrazione 53

Impossibile avviare o partecipare a riunioni oppure visualizzare registrazioni a causa di una versione Java non supportata 53

Inviti alle riunioni inoltrati non funzionano dopo aggiornamento 53

Errore del captcha audio per il recupero della password in IE 54

La qualità grafica risulta ridotta quando viene utilizzata la condivisione dell'applicazione o del desktop 54

Riunione con opzione Partecipa prima di ospitare abilitata non presente nella pagina delle riunioni 54

Stato della riunione Partecipa prima dell'ospite errato 55

Errore di avvio di Cisco WebEx Meetings a causa di problemi Java 55

Capacità massima riunione superata 55

E-mail per problemi di riunione ricevuto 56

I partecipanti alla riunione non riescono a eseguire chiamate in uscita con i propri telefoni 56

Dati su tendenze delle riunioni in ritardo di un'ora nei grafici di un giorno o una settimana 56

Problema di avvio di una riunione su Mozilla Firefox e Google Chrome a causa di ActiveTouch General Plugin Container inattivo 57

Blocco sulla pagina "Attendere" quando si tenta di avviare o partecipare a una riunione 57

Pianificazione delle riunioni con Assistente WebEx impossibile per un utente 57

Gli utenti non sono in grado di ospitare o partecipare alle riunioni 58

Impossibile avviare una riunione 58

URL immesso in caratteri maiuscoli e minuscoli 58

L'utente non riesce ad accedere al prodotto 58

Utente disconnesso dalla conferenza audio	59
Dati non registrati nella tabella WBX*INPROGRESSMEETING al termine della riunione	59
Single Sign On	61
Errore SSO dopo il completamento di un ripristino di emergenza	61
Errore protocollo SSO	61
Reindirizzamento SSO non riuscito	62
Codici di errore SSO	64
SSO non funziona con i dispositivi iOS	65
Errore di ritorno a capo SSO	66
Telefonia	67
Chiamata interrotta su sistema TLS ad alta disponibilità	67
Problemi di richiamata	67
Problemi di chiamata in ingresso	68
Impossibile partecipare alla riunione	68
Chiamate utente disconnesse dopo failover	68
Problemi di supporto VAD (Voice Activity Detection)	69
Teleconferenza sicura in MDC solo su un singolo centro dati	69
Problemi di potenziamento, aggiornamento ed espansione	71
Errore server interno ricevuto dopo avvio aggiornamento	72
Nessun messaggio di conferma ricevuto dopo aver eseguito un aggiornamento	72
Impossibile connettersi all'immagine ISO nell'unità CD/DVD	73
L'aggiornamento viene completato ma non appare alcun messaggio Sistema aggiornato o pulsante Riavvia	73
Errore di aggiornamento	73
Processo di aggiornamento sistema bloccato	74
Pulsante Aggiorna visualizzato in grigio	74
Espansione non riuscita	74
Credenziali di potenziamento non corrette	75
Macchine virtuali del sistema potenziato e del sistema originale non sullo stesso ESXi	75
Macchine virtuali del sistema potenziato e del sistema originale non sulla stessa subnet	75
Sistema potenziato con snapshot	76
Tentativo di potenziamento a versione non corretta	76
Errore di connessione al sistema HA originale durante il potenziamento	76
Impossibile ottenere dati durante il potenziamento	77
Controllo spazio su disco per potenziamento non riuscito	77

Impossibile accedere a macchine virtuali durante il potenziamento	77
Potenziamento disco macchine virtuali non riuscito	78
Dimensione del sistema potenziato non corrispondente	78
Dimensione del sistema originale modificata durante il potenziamento	78
Sessione di potenziamento in corso	78
Impossibile connettersi al sito di amministrazione originale	79
URL amministratore sistema originale modificato durante il potenziamento	79
URL del sito del sistema originale modificato durante il potenziamento	79
Versione del sistema originale modificata durante il potenziamento	79
Gestione utenti	81
Creazione automatica account o aggiornamento automatico account non riuscito	81
Riferimento SSO URL API	82
Importazione di utenti con un file CSV non riuscita	84
Nessun account utente trovato nel sistema	84
Problemi relativi alle macchine virtuali	85
Macchina virtuale di amministrazione su sistema principale o ad alta disponibilità inattiva	85
Problemi Gruppo NIC	86
Mancato avvio della macchina virtuale dopo la distribuzione	86
Errore irreversibile della macchina virtuale	86
Problemi e arresti della macchina virtuale	87
Macchina virtuale irraggiungibile a causa di un guasto hardware	87
Riavvio ripetuto della macchina virtuale	88
Riavvio continuo della macchina virtuale dopo un'interruzione di corrente	88



CAPITOLO

1

Allarmi, registri e report

Questa sezione contiene argomenti per la risoluzione di problemi relativi ad allarmi, registri e report.

- [Impossibile scaricare log, pagina 1](#)
- [Impossibile scaricare i report utilizzando Microsoft Internet Explorer, pagina 2](#)
- [Impossibile generare log di sistema, pagina 2](#)
- [Problemi di dimensione di acquisizione del log, pagina 2](#)

Impossibile scaricare log

Problema Impossibile scaricare i log.

Possibile causa Il sistema è configurato per SSL e si sta utilizzando una versione di Microsoft Internet Explorer precedente alla versione 9. Internet Explorer prima della versione 9 richiede un'intestazione specifica per forzare la memorizzazione nella cache dei file scaricati. Il sistema quindi elimina o non memorizza nella cache in modo appropriato i file che si sta tentando di salvare.

Soluzione Utilizzare Internet Explorer 9 o superiore. Se è necessario utilizzare una versione meno recente di Internet Explorer, utilizzare la seguente soluzione: https://www.ibm.com/developerworks/mydeveloperworks/blogs/WCML2Thoughts/entry/internet_explorer_8_cannot_download_items_over_https_ssl_connection_with_ie8_ie_83?lang=en.

Soluzione Contattare il Centro assistenza tecnico Cisco (TAC) e impostare un account di supporto remoto per TAC da utilizzare per risolvere il problema. Fare riferimento alla sezione "Impostazione di un account di supporto remoto" della *Guida all'amministrazione di Cisco WebEx Meetings Server* per ulteriori informazioni.

Impossibile scaricare i report utilizzando Microsoft Internet Explorer

Problema Non è possibile scaricare i report quando si utilizza Internet Explorer come browser. Vengono visualizzati messaggi di errore come "Internet Explorer non può scaricare il report dal server. Internet Explorer non è stato in grado di aprire questo sito Internet. Il sito richiesto non è disponibile o non è stato trovato. Riprovare successivamente" oppure "Impossibile scaricare il file".

Possibile causa In Internet Explorer, l'impostazione "Non salvare pagine crittografate su disco" è abilitata.

Soluzione Modificare le impostazioni di sicurezza di Internet Explorer: Selezionare StrumentiOpzioni InternetAvanzateSicurezza e deselezionare la casella di controllo "Non salvare pagine crittografate su disco".
> > > Quindi selezionare **OK**.

Impossibile generare log di sistema

Problema Un amministratore Cisco WebEx Meetings Server non può recuperare i log dopo un aggiornamento del sistema non riuscito. Se si desidera recuperare i log di sistema, controllare lo stato del sistema. Se il sistema e tutte le macchine virtuali sono attive e in esecuzione, è possibile procedere con il recupero dei log. Se una o più macchine virtuali sono inattive, il recupero dei log avrà esito negativo.

Possibile causa Cisco WebEx Meetings Server non è in buone condizioni e alcuni componenti non funzionano. Il sistema deve essere in buone condizioni e in esecuzione per generare i log di sistema.

Soluzione Riprovare a eseguire l'aggiornamento del sistema dopo aver ripristinato gli snapshot o contattare il Centro di assistenza tecnica Cisco (TAC) se il problema di aggiornamento persiste.

Problemi di dimensione di acquisizione del log

Problema La dimensione di acquisizione del log può diventare troppo elevata.

Possibile causa La dimensione di acquisizione del log può diventare troppo elevata, in particolare quando si ottengono i log dagli archivi. Quando si ottengono i log da un archivio, il servizio di acquisizione del log riceve i log per un giorno intero anche se è stata selezionata solo una parte del giorno. Il sistema è stato progettato in questo modo perché la decompressione dei file può essere un processo che richiede diverso tempo e può avere un impatto sulle prestazioni del sistema.

Soluzione La dimensione di acquisizione del log può essere ridotta al minimo selezionando solo le attività che si sta tentando di risolvere. La dimensione di acquisizione del log può anche essere ridotta al minimo eseguendo un'acquisizione non appena si verifica il problema, in modo che il servizio di acquisizione del log non debba fare riferimento agli archivi per ottenere i log.



Certificati

Questa sezione contiene argomenti per la risoluzione di problemi relativi ai certificati.

- [Impossibile rimuovere o sovrascrivere i certificati esistenti, pagina 3](#)
- [Impossibile rimuovere il certificato IdP SSO, pagina 4](#)
- [Errore catena di certificati, pagina 4](#)
- [Certificato non corrispondente a chiave privata, pagina 4](#)
- [Certificato non ancora valido, pagina 5](#)
- [Certificato scaduto, pagina 5](#)
- [Certificato X.509 non corretto per la convalida dell'asserzione SAML, pagina 5](#)
- [Errore certificato non valido, pagina 5](#)
- [Errore di dominio non valido — Certificato Wildcard, pagina 6](#)
- [Errore di dominio non valido — Certificato SAN, pagina 6](#)
- [Errore di decrittografia chiave, pagina 7](#)
- [Errore di dimensione chiave, pagina 7](#)
- [Certificato revocato impedisce accesso a sito di amministrazione, pagina 7](#)
- [Certificato autofirmato dopo aggiornamento, pagina 8](#)
- [Impossibile stabilire TLS a causa di estensione mancante in certificato, pagina 8](#)
- [Impossibile accedere a Cisco WebEx Meetings Server da un dispositivo mobile, pagina 8](#)
- [Connessione non affidabile, pagina 9](#)
- [Il client per riunioni non viene avviato in Vista64bit, IE8 64bit, pagina 9](#)

Impossibile rimuovere o sovrascrivere i certificati esistenti

Problema Non è possibile rimuovere o sovrascrivere il certificato esistente con uno nuovo.

Possibile causa Cisco WebEx Meetings Server non consente di rimuovere i certificati, tuttavia è possibile sovrascriverli. Se non è possibile sovrascrivere il certificato, è possibile che sia abilitata la funzionalità SSO.

Soluzione Accedere al sito di amministrazione e disabilitare la funzionalità SSO prima di tentare di sovrascrivere il certificato. Fare riferimento alla sezione relativa alla disabilitazione della funzionalità SSO nella *Guida all'amministrazione di Cisco WebEx Meetings Server* per ulteriori informazioni.

Impossibile rimuovere il certificato IdP SSO

Problema Non è possibile rimuovere un certificato IdP SSO dal sistema.

Possibile causa Formato del certificato errato.

Soluzione Caricare nuovi certificati IdP e accertarsi che il formato del certificato sia Base64 codificato X.509.

Errore catena di certificati

Problema Viene visualizzato un errore della catena di certificati.

- **Possibile causa** Uno o più certificati mancanti al centro della catena.

- **Possibile causa** I certificati sono nell'ordine errato nel file.

- **Soluzione** Copiare ciascun certificato in un file separato.

- **Soluzione** Utilizzare il visualizzatore di certificati preferito (OpenSSL, Keychain) per esaminare l'oggetto e l'autorità che ha emesso ciascun certificato per essere certi che la catena sia completa.

- **Soluzione** Riordinare il file in modo corretto o aggiungere i certificati mancanti e riprovare.

Certificato non corrispondente a chiave privata

Problema Si riceve un messaggio di errore che indica che il certificato non corrisponde alla chiave privata.

Possibile causa La chiave privata che corrisponde al certificato non è più disponibile sul sistema. Ciò può verificarsi se è stata generata una seconda richiesta di firma del certificato (CSR) o un certificato autofirmato oppure è stata eseguita un'operazione che ha modificato host o URL sul sistema.

Soluzione Se è stata salvata la chiave privata scaricata dal sistema quando è stato generato il CSR, è possibile caricarla insieme al certificato. Accertarsi che il certificato sia in formato PEM. Aprire il file della chiave privata salvato con un editor di testo e copiare la chiave privata. Includere le righe -----BEGIN PRIVATE KEY----- e -----END PRIVATE KEY-----. Aprire il certificato in formato PEM in un editor di testo e incollare la chiave privata nella parte superiore del file, sopra la riga -----BEGIN CERTIFICATE-----. Accertarsi di

non inserire righe vuote o testo aggiuntivo. Salvare questo file combinato e caricarlo nel sistema. Tenere presente che se sono stati modificati host o URL dalla generazione del CSR e si sta utilizzando un certificato SAN, tale certificato non è più valido per il sistema. Se si sta utilizzando un certificato wildcard, è possibile eseguire questa procedura. Se non si dispone della chiave privata salvata, sarà necessario generare un altro CSR e acquistare un nuovo certificato.

Certificato non ancora valido

Problema Viene visualizzato un messaggio di errore che indica che il certificato ancora non è valido.

Possibile causa Il periodo di validità del certificato non è ancora iniziato.

- **Soluzione** Attendere fino a quando il certificato diventa valido e caricarlo nuovamente.
- **Soluzione** Generare un nuovo CSR e utilizzarlo per ottenere un nuovo certificato valido.
- **Soluzione** Verificare che l'ora di sistema sia corretta.

Certificato scaduto

Problema Viene visualizzato un errore di certificato scaduto.

Possibile causa Il periodo di validità del certificato è terminato.

Soluzione Generare un nuovo CSR e utilizzarlo per ottenere un nuovo certificato valido. Verificare che l'ora di sistema sia corretta.

Certificato X.509 non corretto per la convalida dell'asserzione SAML

Problema Viene visualizzato il messaggio di errore "Certificato X.509 errato per la convalida dell'asserzione SAML. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza."

Possibile causa Certificato o IdP non valido.

Soluzione Convalidare il certificato o l'IdP come necessario.

Errore certificato non valido

Problema Viene visualizzato un errore di certificato non valido.

Possibile causa Il file del certificato non è nel formato corretto.

- **Soluzione** Se si carica un file PEM, accertarsi che non siano presenti testo o righe vuote prima di -----BEGIN CERTIFICATE----- o dopo -----END CERTIFICATE-----.
- **Soluzione** Accertarsi che il certificato sia in un formato supportato (X.509 in PEM, codifica DER o PKCS#12 crittografata).
- **Soluzione** Generare un nuovo CSR e utilizzarlo per ottenere un nuovo certificato valido.

Errore di dominio non valido — Certificato Wildcard

Problema Viene visualizzato un messaggio di errore di dominio non valido.

Possibile causa L'utente ha caricato un certificato Wildcard. Uno o più nomi host nel sistema o l'URL del sito o di amministrazione non sono nello stesso dominio specificato nel nome comune del certificato. Quando si utilizza un certificato wildcard, tutti gli host e gli URL nel sistema devono essere in un singolo dominio. Se si utilizzano più domini, occorre un certificato SAN.

- **Soluzione** Verificare di utilizzare il certificato corretto ed eseguire di nuovo il caricamento.
- **Soluzione** Richiedere un nuovo certificato e caricarlo di nuovo.
- **Soluzione** Esaminare il certificato utilizzando OpenSSL per controllare il dominio presente nel certificato.

Errore di dominio non valido — Certificato SAN

Problema Viene visualizzato un messaggio di errore di dominio non valido.

Possibile causa L'utente ha caricato un certificato SAN. CN non corrispondente all'URL del sito.

- **Soluzione** Verificare di utilizzare il certificato corretto ed eseguire di nuovo il caricamento.
- **Soluzione** Richiedere un nuovo certificato e caricarlo di nuovo.
- **Soluzione** Esaminare il certificato utilizzando OpenSSL per controllare che tutti gli host siano presenti.

Errore di decrittografia chiave

Problema Viene visualizzato un errore di decrittografia della chiave.

- **Possibile causa** La chiave è crittografata e non è stata specificata una password.
- **Possibile causa** La chiave è crittografata ed è stata specificata una password errata.
- **Possibile causa** La chiave non è nel formato corretto.
- **Possibile causa** La chiave non è supportata. Chiavi supportate includono PKCS#1, PKCS#8, PKCS#12 crittografata.
- **Soluzione** Accertarsi di aver inserito la password corretta.
- **Soluzione** Provare a leggere la chiave con OpenSSL.

Errore di dimensione chiave

Problema Viene visualizzato un messaggio di errore di dimensione della chiave.

Possibile causa L'utente sta tentando di caricare una chiave privata e un certificato o solo un certificato, ma la lunghezza della chiave è insufficiente.

Soluzione Ottenere un nuovo certificato e una chiave privata con una dimensione di almeno 2048 bit. Utilizzare OpenSSL per verificare la lunghezza della chiave.

Certificato revocato impedisce accesso a sito di amministrazione

Problema Gli amministratori e gli utenti non possono accedere ai siti di amministrazione e dell'utente finale. Viene visualizzato il seguente messaggio di errore: "Si è verificato un problema con il certificato di sicurezza del sito Web. Il certificato di questa organizzazione è stato revocato."

Possibile causa È stata rigenerata la chiave privata ed è stato importato un certificato SSL revocato. Dopo aver disattivato la modalità di manutenzione, viene visualizzato il seguente avviso di sicurezza: "Il certificato di sicurezza per questo sito è stato revocato. Questo sito potrebbe non essere attendibile."

Soluzione In Internet Explorer, selezionare **Strumenti** -> **Opzioni Internet**, selezionare la scheda **Avanzate** e deselezionare "Verifica revoca dei certificati del server". Rigenerare e reimportare il certificato. Fare riferimento alla sezione "Gestione certificati" nella *Guida all'amministrazione di Cisco WebEx Meetings Server* per informazioni su come generare una nuova richiesta di firma del certificato (CSR), ottenere un certificato da un'autorità di certificazione e importare il certificato nel sistema. Gli amministratori e gli utenti dovrebbero essere in grado di accedere ai siti di amministrazione e per gli utenti finali dopo aver reimportato il certificato.

Certificato autofirmato dopo aggiornamento

Problema Il sistema ripristina un certificato autofirmato dopo il caricamento di un certificato di terze parti.

Possibile causa È stato eseguito un aggiornamento o un'espansione oppure è stata aggiunta alta disponibilità, è stato modificato l'URL di un sito o è stata apportata una modifica simile.

Soluzione Se l'operazione effettuata ha modificato nomi o URL di host sul sistema, i certificati esistenti non sono più validi. Generare un nuovo CSR e ottenere un nuovo certificato. Se l'operazione non ha modificato alcun nome o URL di host, l'utente può ripristinare la chiave privata e il certificato caricandoli di nuovo.

Impossibile stabilire TLS a causa di estensione mancante in certificato

Problema Impossibile stabilire TLS. Quando si controllano i pacchetti di analisi, si rileva che CUCM invia un messaggio di **Certificato non supportato** a Cisco WebEx Meetings Server durante la sincronizzazione CUCM e Orion TLS.

Possibile causa Controllo CUCM uso chiave estesa X509 in certificato.

Soluzione Utilizzare il visualizzatore di certificati preferito per verificare che l'autorità di certificazione abbia incluso le seguenti estensioni. Se si rileva un'estensione mancante dal certificato, contattare l'autorità di certificazione per assistenza.

Uso chiave estesa X509v3: Autenticazione server Web TLS, Autenticazione client Web TLS

Impossibile accedere a Cisco WebEx Meetings Server da un dispositivo mobile

Problema Non è possibile accedere a Cisco WebEx Meetings Server da un dispositivo mobile.

Possibile causa Il certificato autofirmato impedisce l'accesso al sistema.

Soluzione Gli amministratori che desiderano fornire l'accesso a Cisco WebEx Meetings Server da dispositivi mobili devono inviare il certificato a tutti gli amministratori tramite e-mail. Gli amministratori non possono accedere senza il certificato. Inoltre, alcuni utenti di Cisco WebEx Meetings Server potrebbero avere certificati firmati da un'autorità di certificazione non riconosciuta dai relativi dispositivi mobili.

Soluzione Istruzioni per gli amministratori: Accedere al sito di amministrazione. Selezionare **Impostazioni** > **Sicurezza** > **Certificati**. Sotto **Certificato SSL**, selezionare **Altre opzioni**. Selezionare **Esporta certificato SSL**. Il processo di esportazione crea un file denominato `CAcert.pem.txt`. Ridenominare questo file con un'estensione `.pem` (ad esempio, `CAcert.pem`). Inviare il file `.pem` via e-mail agli utenti. Tenere presente che gli utenti devono essere in grado di accedere al messaggio e-mail sui propri dispositivi mobili.

Soluzione Includere le seguenti istruzioni per gli utenti nel corpo del messaggio e-mail. *Istruzioni per gli utenti finali:* Aprire l'allegato .pem a questo messaggio e-mail. Nella pagina **Installa profilo**, selezionare **Installa**, quindi di nuovo **Installa** per confermare. Accedere all'applicazione Meeting sul dispositivo mobile.

Connessione non affidabile

Problema Viene visualizzato un messaggio di connessione non affidabile. Il client potrebbe non essere in grado di verificare il certificato Cisco WebEx Meetings Server mediante il proprio truststore. Microsoft Internet Explorer utilizza il truststore dei sistemi operativi. Mozilla Firefox utilizza il proprio truststore incorporato. Per visualizzare i certificati radice affidabili di Windows: <http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc754841.aspx>.

Possibile causa Il sistema sta utilizzando un certificato autofirmato. Ciò può verificarsi perché il sistema è una nuova installazione o il cliente disponeva di un certificato esistente ma ha eseguito un'operazione che ha reso non valido tale certificato e il sistema ha generato un certificato autofirmato.

Soluzione Acquistare un certificato da un'autorità di certificazione affidabile e caricarlo nel sistema. Per "affidabile" si intende che il certificato radice dell'autorità di certificazione sia contenuto nel truststore di tutti i browser in uso.

Possibile causa L'autorità che ha rilasciato il certificato Cisco WebEx Meetings Server non è ritenuta affidabile dal client.

- **Soluzione** Accertarsi che tale autorità di certificazione sia presente nel truststore del proprio client. In particolare, l'utente, se utilizza un'autorità di certificazione privata o interna, è responsabile della distribuzione del proprio certificato radice a tutti i client o ciascun client può aggiungerlo manualmente.
- **Soluzione** Caricare un certificato intermedio in Cisco WebEx Meetings Server. A volte, mentre l'autorità che emette il certificato è un'autorità di certificazione intermedia non affidabile, l'autorità che emette il certificato radice è affidabile. È possibile distribuire il certificato intermedio a tutti i client o caricarlo in Cisco WebEx Meetings Server insieme al certificato dell'entità finale.

Il client per riunioni non viene avviato in Vista64bit, IE8 64bit

Problema Dopo aver selezionato **Start**, installato e abilitato ActiveX, il client per riunioni non viene visualizzato. Anche Java non viene avviato.

Possibile causa Un certificato radice VeriSign sconosciuto in Vista.

Soluzione Aggiornare il certificato da ***VeriSign Class 3 Code Signing 2010 CA*** a ***VeriSign Class 3 Public Primary Certification Authority - G5*** e riprovare ad avviare il client per riunioni.

Il client per riunioni non viene avviato in Vista64bit, IE8 64bit



Cisco Jabber

Questa sezione contiene argomenti per la risoluzione di problemi correlati a Cisco Jabber.

- [Impossibile connettersi a una riunione WebEx utilizzando Cisco Jabber, pagina 11](#)

Impossibile connettersi a una riunione WebEx utilizzando Cisco Jabber

Problema Cisco Jabber non riesce a connettersi a una riunione WebEx.

Possibile causa Il server Cisco Unified Communications Manager IM and Presence o il server Cisco Unified Presence non è stato configurato correttamente per l'integrazione con Cisco Jabber o l'utente ha immesso un URL del sito o credenziali utente non corrette.

- **Soluzione** Verificare che la porta 443 sia aperta. Cisco Jabber si connette a Cisco WebEx Meetings Server tramite questa porta.
- **Soluzione** Verificare che il server Cisco Unified Communications Manager IM and Presence o il server Cisco Unified Presence sia configurato in modo appropriato e che ciascun utente disponga di un profilo di conferenza. L'amministratore aggiunge l'URL del sito alla configurazione del server di conferenza sul server Presence e, quindi, aggiunge tale configurazione server a un profilo di conferenza. Gli amministratori possono quindi associare gli utenti a tale profilo di conferenza. Quando Cisco Jabber si connette al server Presence, ottiene i dettagli dal profilo di conferenza. Per ulteriori informazioni, vedere *Impostazione distribuzioni on-premise con Cisco Unified Communications Manager* nella Guida all'impostazione di Cisco Jabber for Windows Server o *Impostazione server* nella Guida all'installazione e la configurazione di Cisco Jabber for Windows su [Guide all'installazione e al potenziamento di Cisco Jabber for Windows](#), in base al server Presence in uso.
- **Soluzione** Verificare che Jabber per Windows funzioni correttamente. Per ulteriori informazioni su Jabber per Windows, fare riferimento alle [Guide all'installazione e al potenziamento di Cisco Jabber per Windows](#).

- **Soluzione** Gli utenti devono confermare con l'amministratore che l'URL del sito e le credenziali utilizzate sono corrette. Gli amministratori possono verificare le credenziali utente facendo riferimento al profilo di conferenza dell'utente.



Integrazione rubrica

Questa sezione contiene argomenti per la risoluzione di problemi relativi all'integrazione della rubrica.

- [Accesso impossibile per un utente dopo la configurazione dell'integrazione della rubrica, pagina 13](#)
- [Accesso impossibile per tutti gli utenti dopo l'integrazione della rubrica, pagina 14](#)
- [L'utente non può accedere dopo il passaggio dall'autenticazione SSO a LDAP, pagina 14](#)
- [Accesso impossibile per più utenti dopo il passaggio dall'autenticazione SSO a LDAP, pagina 14](#)
- [Accesso al sito WebEx impossibile per un amministratore, pagina 15](#)
- [Accesso impossibile per utente aggiunto in Cisco WebEx Meetings Server, pagina 15](#)
- [Impossibile utilizzare un account UC utente per accedere a Cisco WebEx Meetings Server, pagina 15](#)
- [Impossibile attivare un utente disattivo da sincronizzazione rubriche, pagina 16](#)
- [Stato utente non aggiornato dopo una modifica del server Active Directory, pagina 16](#)
- [Un utente aggiunto al server Active Directory non viene visualizzato dopo la sincronizzazione, pagina 16](#)

Accesso impossibile per un utente dopo la configurazione dell'integrazione della rubrica

Problema Un utente non riesce ad accedere dopo la configurazione dell'integrazione della rubrica.

Possibile causa Si è verificato un problema con l'account Active Directory dell'utente.

Soluzione Controllare il server Active Directory per verificare che l'utente disponga di un account e sia attivo.

Possibile causa L'account e-mail dell'utente potrebbe non essere valido.

Soluzione Controllare se l'utente dispone di un account e-mail valido. Il formato accettato è abc@dominio.com.

Possibile causa L'utente potrebbe non essere configurato nella directory CUCM (Cisco Unified Call Manager).

Soluzione Verificare che l'utente sia presente nell'elenco utenti in CUCM. Gli utenti possono accedere anche quando l'utente non è stato ancora importato nel database Cisco WebEx Meetings Server. Quando l'autenticazione LDAP è abilitata e un utente prova ad accedere, il sistema verifica se l'indirizzo e-mail esiste nel database (utente locale o remoto). Se l'utente esiste, controlla il campo *ADUserID* nel database per questo utente. Il valore viene inserito automaticamente in questo campo dopo aver eseguito la sincronizzazione della rubrica. Se questo campo è vuoto, il sistema controlla il database CUCM per vedere se l'utente esiste. Se l'utente esiste nel database CUCM, aggiorna il campo *ADUserID* per questo record utente nel database e continua l'autenticazione. L'autenticazione viene eseguita correttamente purché l'utente sia presente nel database CUCM e fornisca le credenziali corrette anche se precedentemente non è stato sincronizzato tramite l'Integrazione rubrica. Dopo il primo accesso, il record utente viene considerato come un utente sincronizzato Active Directory.

Accesso impossibile per tutti gli utenti dopo l'integrazione della rubrica

Problema Tutti gli utenti non riescono ad accedere dopo l'integrazione della rubrica.

Possibile causa Potrebbe essersi verificato un problema con la rete.

Soluzione Verificare che esista la connettività di rete tra Cisco WebEx Meetings Server e Cisco Unified Communications Manager (CUCM) o Active Directory.

Possibile causa Il nome utente e/o la password CUCM AXL sono cambiati.

Soluzione Ottenere il nome utente e/o la password CUCM AXL corretti.

L'utente non può accedere dopo il passaggio dall'autenticazione SSO a LDAP

Problema Un utente non riesce ad accedere dopo il passaggio da autenticazione SSO a LDAP.

Possibile causa La funzionalità SSO utilizza gli ID utente per l'autenticazione e la funzionalità LDAP gli indirizzi e-mail degli utenti.

Soluzione Informare gli utenti che devono utilizzare il proprio indirizzo e-mail per accedere al proprio account.

Accesso impossibile per più utenti dopo il passaggio dall'autenticazione SSO a LDAP

Problema Alcuni o tutti gli utenti non riescono ad accedere dopo il passaggio da autenticazione SSO a LDAP.

Possibile causa Non è stata ancora eseguita la sincronizzazione di Cisco WebEx Meetings Server.

Soluzione Verificare che gli utenti interessati siano inclusi in Cisco WebEx Meetings Server. In caso contrario, non possono accedere al sistema.

Soluzione Accedere al sito di amministrazione, selezionare UtentiIntegrazione rubrica ed eseguire una sincronizzazione per importare tutti gli utenti attivi dal server CUCM Active Directory a Cisco WebEx Meetings Server. > Dopo aver eseguito una sincronizzazione, informare gli utenti della modifica e che devono utilizzare i propri indirizzi e-mail per accedere. Fare riferimento alla sezione relativa alla configurazione dell'integrazione di directory nella *Guida all'amministrazione di Cisco WebEx Meetings Server* per ulteriori informazioni.

Accesso al sito WebEx impossibile per un amministratore

Problema Un amministratore non riesce ad accedere al sito WebEx.

Possibile causa Si sono verificati problemi con le credenziali dell'amministratore.

Soluzione Accertarsi che l'amministratore disponga di un account sul server Active Directory. Le credenziali sul sito WebEx sono diverse da quelle sul sito dell'amministratore.

Accesso impossibile per utente aggiunto in Cisco WebEx Meetings Server

Problema Un utente aggiunto in Cisco WebEx Meetings Server non riesce ad accedere.

Possibile causa È stata configurata l'integrazione della rubrica e abilitata l'autenticazione LDAP.

Soluzione Accertarsi che l'utente sia configurato nel server Active Directory e sincronizzato con il sistema Cisco WebEx Meetings Server utilizzando la funzionalità di integrazione della rubrica.

Impossibile utilizzare un account UC utente per accedere a Cisco WebEx Meetings Server

Problema Le credenziali dell'account Unified Communication di un utente potrebbero non essere valide quando tenta di accedere a Cisco WebEx Meetings Server.

Possibile causa Le credenziali utilizzate per accedere a Jabber o altre applicazioni Unified Communications potrebbero essere diverse dall'ID del sito WebEx dopo la configurazione dell'integrazione della rubrica. Ad esempio, dopo aver abilitato l'autenticazione LDAP, l'indirizzo e-mail dell'utente diventa l'ID utente.

Soluzione Informare l'utente che deve utilizzare il proprio indirizzo e-mail per accedere al sito WebEx.

Impossibile attivare un utente disattivo da sincronizzazione rubriche

Problema Non è possibile attivare un utente.

Possibile causa L'utente è stato originariamente attivato dalla sincronizzazione CUCM Active Directory e ora è disattivato.

Soluzione Non è possibile attivare un utente disattivato con le funzioni di gestione degli utenti di Cisco WebEx Meetings Server se l'utente originariamente è stato disattivato da una sincronizzazione CUCM Active Directory. Tali utenti sono contrassegnati con un asterisco che indica "Utente disabilitato su LDAP". Attivare l'utente in Active Directory, eseguire una sincronizzazione CUCM Active Directory, quindi eseguire una sincronizzazione dell'integrazione rubrica.

Possibile causa L'utente è stato disattivato utilizzando la gestione degli utenti di Cisco WebEx Meetings Server. È stato attivato l'utente sul server CUCM Active Directory ed è stata eseguita una sincronizzazione, ma l'utente è ancora disattivato.

Soluzione Attivare l'utente utilizzando la gestione degli utenti di Cisco WebEx Meetings Server. Accedere al sito di amministrazione, selezionare **Utenti**, selezionare la casella di controllo dell'utente che si desidera attivare, quindi selezionare **Azioni > Attiva**.

Stato utente non aggiornato dopo una modifica del server Active Directory

Problema Lo stato dell'utente non viene aggiornato dopo aver apportato una modifica sul server Active Directory.

Possibile causa Non è stata pianificata la sincronizzazione Cisco WebEx Meetings Server dopo la sincronizzazione CUCM Active Directory. Lo stato dell'utente viene aggiornato in Cisco WebEx Meetings Server in base allo stato dell'utente configurato nelle impostazioni Active Directory. Ad esempio, se un utente viene eliminato dal server Active Directory, CUCM contrassegna questo utente come **Inattivo** durante la successiva sincronizzazione e lo elimina dopo 24 ore. Se Cisco WebEx Meetings Server non esegue una sincronizzazione entro 24 ore, lo stato dell'utente non verrà modificato.

Soluzione Accertarsi di pianificare la sincronizzazione Cisco WebEx Meetings Server in modo che venga eseguita dopo la sincronizzazione CUCM Active Directory.

Un utente aggiunto al server Active Directory non viene visualizzato dopo la sincronizzazione

Problema Un utente aggiunto al server Active Directory non viene visualizzato nell'elenco degli utenti attivi dopo aver eseguito una sincronizzazione di Cisco WebEx Meetings Server.

Possibile causa È possibile che non sia stata eseguita una sincronizzazione Cisco Unified Communications Manager (CUCM) Active Directory prima della sincronizzazione di Cisco WebEx Meetings Server. CWMS non comunica direttamente con Active Directory. Dopo aver aggiunto gli utenti, occorre eseguire una sincronizzazione Active Directory con CUCM prima di sincronizzare gli utenti con Cisco WebEx Meetings Server.

Soluzione Per eseguire una sincronizzazione del server CUCM Active Directory:

- 1 Accedere all'account di amministrazione CUCM.
- 2 Selezionare **Sistema > LDAP Directory**.
- 3 Selezionare **Esegui sincronizzazione completa ora**.

Soluzione Tutti i nuovi utenti attivi verranno importati in Cisco WebEx Meetings Server alla successiva sincronizzazione delle rubriche.

Un utente aggiunto al server Active Directory non viene visualizzato dopo la sincronizzazione



Ripristino di emergenza

Questa sezione contiene argomenti per la risoluzione di problemi relativi al ripristino di emergenza.

- [La conferenza audio non funziona una volta eseguito il ripristino di emergenza su un sistema con più centri dati \(MDC\), pagina 19](#)

La conferenza audio non funziona una volta eseguito il ripristino di emergenza su un sistema con più centri dati (MDC)

Problema Su un sistema di teleconferenza sicuro, il servizio di conferenza audio non funziona dopo aver eseguito un ripristino di emergenza su un sistema con più centri dati (MDC).

Possibile causa La configurazione del SIP trunk Cisco Unified Call Manager (CUCM) non viene aggiornata. Prima di eseguire la procedura di ripristino di emergenza, i SIP trunk del punto applicazioni e del punto di bilanciamento del carico vengono aggiornati con i profili di sicurezza del SIP trunk X.509. Nel centro dati principale, i SIP trunk vengono configurati con i profili di sicurezza del SIP trunk X.509 nel centro dati. Nel centro dati secondario, i SIP trunk vengono configurati con i profili di sicurezza del SIP trunk X.509 nel centro dati. Ogni profilo di sicurezza SIP Trunk viene indicato dal relativo URL.

Possibile causa Dopo il ripristino di emergenza, al centro dati secondario ripristinato viene assegnato l'URL del profilo di sicurezza SIP trunk del centro dati principale. Ciò provoca un errore delle funzioni di conferenza audio. Vedere le tabelle seguenti per le configurazioni richieste per entrambi i centri dati, prima del ripristino di emergenza.

Tabella 1: Configurazione del primo centro dati prima del ripristino di emergenza

SIP Trunk	Profilo sicurezza SIP Trunk: Nome oggetto X.509
SIP trunk per un punto di bilanciamento del carico nel primo centro dati	URL del sito per il primo centro dati (formato FQDN)
SIP trunk per un punto applicazioni nel primo centro dati	URL del sito per il primo centro dati (formato FQDN)

Tabella 2: Configurazione del secondo centro dati prima del ripristino di emergenza

SIP Trunk	Profilo sicurezza SIP Trunk: Nome oggetto X.509
SIP trunk per un punto di bilanciamento del carico nel secondo centro dati	URL del sito per il secondo centro dati (formato FQDN)
SIP trunk per un punto applicazioni nel secondo centro dati	URL del sito per il secondo centro dati (formato FQDN)

Soluzione Avviare CUCM e modificare il profilo di sicurezza SIP trunk per il centro dati secondario nell'URL del centro dati principale nel campo dell'oggetto X.509. Vedere le tabelle seguenti per la configurazione richiesta del centro dati secondario, dopo il ripristino di emergenza. Fare riferimento alla sezione relativa all'uso della funzione di ripristino di emergenza nella *Guida all'amministrazione di Cisco WebEx Meetings Server* per ulteriori informazioni sul ripristino di emergenza. Fare riferimento alla sezione relativa alla configurazione di Cisco Unified Communications Manager (CUCM) della *Guida alla pianificazione di Cisco WebEx Meetings Center* su <http://www.cisco.com/c/en/us/support/conferencing/webex-meetings-server/products-installation-and-configuration-guides-list.html> per ulteriori informazioni sulla configurazione di CUCM.

Tabella 3: Configurazione del secondo centro dati dopo il ripristino di emergenza

SIP Trunk	Profilo sicurezza SIP Trunk: Nome oggetto X.509
SIP trunk per un punto di bilanciamento del carico nel secondo centro dati	URL del sito per il primo centro dati (formato FQDN)
SIP trunk per un punto applicazioni nel secondo centro dati	URL del sito per il primo centro dati (formato FQDN)



CAPITOLO 6

Download applicazioni

Questa sezione contiene argomenti per la risoluzione di problemi relativi al download delle applicazioni, inclusi gli Strumenti di produttività Cisco WebEx, l'applicazione Meetings e il Lettore registrazioni di rete.

- [Accesso automatico a download degli Strumenti di produttività non disponibile con browser Firefox e Chrome, pagina 21](#)
- [Gli utenti con PC senza privilegi di amministratore non possono partecipare a riunioni organizzate da utenti WebEx basato su cloud, pagina 22](#)
- [Accesso a un sito SSO mediante gli Strumenti di produttività non riuscito, pagina 23](#)
- [Errore di avvio di Cisco WebEx Meetings a causa di problemi Java, pagina 23](#)
- [Errore 1316 ricevuto durante l'installazione dell'applicazione, pagina 24](#)

Accesso automatico a download degli Strumenti di produttività non disponibile con browser Firefox e Chrome

Problema Se un utente scarica gli Strumenti di produttività WebEx da Internet Explorer, l'URL del sito WebEx viene pre-inserito nell'Assistente WebEx, facilitando il processo di accesso dell'utente finale. Tuttavia, in Mozilla Firefox e Google Chrome questa funzionalità non è disponibile.

- **Possibile causa** Quando l'utente scarica gli Strumenti di produttività WebEx utilizzando Internet Explorer, l'Assistente WebEx legge un cookie del browser dalla cache di Internet Explorer che consente di identificare in modo univoco il sito WebEx e inserire automaticamente le informazioni nelle schermate di accesso.
- **Possibile causa** Se un utente scarica gli Strumenti di produttività WebEx utilizzando un browser diverso da Internet Explorer, le informazioni dei cookie non saranno disponibili poiché altri browser memorizzano i cookie in modo crittografato rendendoli quindi inaccessibili ad applicazioni desktop come l'Assistente WebEx.

- 1 **Soluzione** Quando l'utente avvia il download degli Strumenti di produttività WebEx dalla pagina **Download**, vengono fornite istruzioni chiare agli utenti su come accedere manualmente all'Assistente WebEx.

- 2 **Soluzione** Se l'accesso manuale all'Assistente WebEx è un problema per gli utenti, si consiglia di eseguire il push di un programma di installazione invisibile all'utente sui desktop degli utenti finali. È possibile inserire automaticamente i valori in uno degli switch di installazione durante un'installazione invisibile all'utente nell'URL del sito WebEx. Fare riferimento alla *Guida alla distribuzione di Cisco WebEx Meetings Server* per ulteriori informazioni.

Gli utenti con PC senza privilegi di amministratore non possono partecipare a riunioni organizzate da utenti WebEx basato su cloud

Problema Alcuni siti utilizzano Cisco WebEx Meetings Server (WebEx in sede) e anche WebEx Meeting Services basato su cloud (WebEx SaaS). Per organizzare o partecipare a una riunione, l'applicazione WebEx Meetings deve essere installata su PC utente. Per siti che utilizzano Cisco WebEx Meetings Server Release 1.5 MR3 (build 1.5.1.386) o precedente, i file dell'applicazione Meetings per WebEx Meetings Server e WebEx Meeting Services vengono salvati nella stessa cartella sui PC degli utenti e non sono compatibili. Pertanto, gli utenti non possono partecipare a riunioni organizzate da utenti di WebEx basato su cloud.

Soluzione Per siti che utilizzano Cisco WebEx Meetings Server Release 1.5 MR3 (build 1.5.1.386) o precedente, per consentire agli utenti di partecipare a una riunione WebEx in sede o basato su cloud, l'applicazione Meetings deve essere disinstallata e reinstallata nelle cartelle corrette sui PC degli utenti. Gli utenti possono eseguire la procedura di disinstallazione e installazione se dispongono di privilegi di amministratore sui propri PC. Se gli utenti non dispongono di questi privilegi, l'amministratore può eseguire uno script per completare questo processo.

Soluzione L'ordine in cui occorre disinstallare e reinstallare l'applicazione Meetings è il seguente:

- 1 Disinstallare i file dell'applicazione Meetings per WebEx Meeting Services che sono memorizzati in locale sui PC degli utenti nella cartella C:\ProgramData\WebEx. Quindi, disinstallare i file dell'applicazione Meetings per Cisco WebEx Meetings Server che sono memorizzati anche nella cartella C:\ProgramData\WebEx. Vedere "Disinstallazione di Cisco WebEx Meetings in locale" nella *Guida alla pianificazione di Cisco WebEx Meetings Server Release 1.5* su <http://www.cisco.com/c/en/us/support/conferencing/webex-meetings-server/products-installation-and-configuration-guides-list.html>.
- 2 Scaricare e installare i file dell'applicazione Meetings per WebEx Meeting Services nella cartella C:\ProgramData\WebEx. Vedere "Installazione di Cisco WebEx Meetings" nella *Guida alla pianificazione di Cisco WebEx Meetings Server Release 1.5* su <http://www.cisco.com/c/en/us/support/conferencing/webex-meetings-server/products-installation-and-configuration-guides-list.html>.
- 3 Scaricare e installare i file dell'applicazione Meetings per Cisco WebEx Meetings Server nella cartella C:\ProgramData\WebEx_OnPremise. Vedere "Installazione di Cisco WebEx Meetings" nella *Guida alla pianificazione di Cisco WebEx Meetings Server Release 1.5* su <http://www.cisco.com/c/en/us/support/conferencing/webex-meetings-server/products-installation-and-configuration-guides-list.html>.

**Nota**

Per siti che utilizzano Cisco WebEx Meetings Server Release 1.5 MR3HF (build 1.5.1.386) e successivo, quando gli utenti scaricano e installano l'applicazione WebEx Meetings (o la installano in locale in un ambiente bloccato), il programma di installazione elimina i file precedenti dalla cartella C:\ProgramData\WebEx e installa i nuovi file dell'applicazione WebEx Meetings nelle cartelle corrette.

Accesso a un sito SSO mediante gli Strumenti di produttività non riuscito

Problema Si è tentato di accedere al sito configurato per SSO utilizzando gli Strumenti di produttività e l'accesso non è riuscito.

Possibile causa L'accesso IdP potrebbe non supportare Internet Explorer 6.

Soluzione Aggiungere quanto segue al registro e tentare di accedere di nuovo utilizzando gli Strumenti di produttività: 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

Errore di avvio di Cisco WebEx Meetings a causa di problemi Java

Problema A volte gli utenti non riescono ad avviare l'applicazione Cisco WebEx Meetings su Windows quando sono connessi alla intranet aziendale utilizzando il client Cisco Any-Connect VPN. Questo errore si presenta solo quando l'utente tenta di scaricare e installare l'applicazione Cisco WebEx Meetings la prima volta che prova ad unirsi a una riunione. Una volta installata l'applicazione sul PC dell'utente, questo problema non si verifica più.

Problema Il problema non si verifica quando l'utente tenta di partecipare alla riunione senza la VPN attivata (ossia, quando il sito WebEx è abilitato per l'accesso pubblico).

Possibile causa Gli utenti stanno utilizzando una versione di Java obsoleta.

Soluzione Aggiornare i desktop Windows degli utenti finali con l'ultima versione di Java. Se il problema persiste, si consiglia di chiedere agli utenti di installare manualmente l'applicazione Cisco WebEx Meetings dalla pagina di **Download**. In alternativa, gli utenti possono scaricare l'applicazione Cisco WebEx Meetings quando tentano di unirsi alla riunione la prima volta. Le soluzioni sopra indicate presuppongono che i PC degli utenti dell'organizzazione dispongano di privilegi di amministrazione. Se non dispongono di privilegi di amministrazione, è possibile eseguire il push dell'applicazione Cisco WebEx Meetings sui PC degli utenti utilizzando i file di installazione forniti nella pagina di **Download**.

Errore 1316 ricevuto durante l'installazione dell'applicazione

Problema Durante l'installazione di un'applicazione scaricata (Cisco WebEx Meetings, gli Strumenti di produttività o il Lettore registrazioni di rete), il processo di installazione si interrompe e viene visualizzato l'Errore 1316.

Possibile causa Si sta tentando di installare la stessa versione dell'applicazione attualmente installata, ma il programma di installazione ha un nome diverso.

Soluzione Tentare di effettuare una delle seguenti operazioni:

- **Soluzione** Ottenere un programma di installazione che include la stessa versione attualmente sul sistema e modificare il nome visualizzato nel messaggio di errore prima di riprovare ad eseguire l'installazione. Copiare il programma di installazione modificato nel percorso visualizzato nel messaggio di errore.
- **Soluzione** Disinstallare l'applicazione esistente e reinstallarla.



Messaggi e-mail

Questa sezione contiene argomenti per la risoluzione di problemi relativi ai messaggi e-mail.

- [I messaggi e-mail non vengono ricevuti da amministratori e utenti, pagina 25](#)
- [Problemi del server e-mail SMTP su un sistema con autenticazione basata su TLS, pagina 26](#)
- [Il messaggio e-mail con i report non viene ricevuto, pagina 26](#)

I messaggi e-mail non vengono ricevuti da amministratori e utenti

Problema I messaggi e-mail non vengono ricevuti da amministratori e utenti.

Possibile causa Il nome host SMTP potrebbe essere stato configurato in modo errato.

Possibile causa Il server SMTP potrebbe non essere disponibile.

Possibile causa Le richieste e-mail del server SMTP potrebbero essere bloccate.

Soluzione Accertarsi che il nome host SMTP sia configurato correttamente. In caso contrario, attivare la modalità di manutenzione e correggere le informazioni SMTP, salvare le modifiche e disattivare la modalità di manutenzione. Dopo il riavvio del sistema, lo stato deve essere ATTIVO. Per ulteriori informazioni, fare riferimento alla sezione "Configurazione di un server SMTP" nella Guida all'amministrazione.

Soluzione Controllare i registri per determinare se le richieste e-mail del server SMTP sono bloccate. Risolvere il problema del server SMTP o specificare un server SMTP diverso.

Soluzione È possibile testare il servizio e-mail selezionando **Utenti > Inviare un messaggio e-mail agli utenti** e inviando un messaggio e-mail a un organizzatore.

Problemi del server e-mail SMTP su un sistema con autenticazione basata su TLS

Problema Server e-mail SMTP non funzionante.

Possibile causa TLS è abilitato e il certificato autofirmato non è accettato come valido dal sistema.

Soluzione Questa è una limitazione nota. Non è possibile configurare il server della posta per utilizzare un certificato autofirmato con TLS abilitato.

Il messaggio e-mail con i report non viene ricevuto

Problema Un amministratore seleziona **Personalizza report** per richiedere i log di sistema, ma l'amministratore non riceve una notifica e-mail dopo la raccolta dei log

Possibile causa Il server NTP potrebbe essere inattivo o irraggiungibile.

Soluzione Accertarsi che sia configurato un server NTP correttamente sugli host ESXI di Cisco WebEx Meetings Server con le macchine virtuali. Verificare che il server NTP sia funzionante e raggiungibile. Se il server NTP è funzionante, contattare il Centro assistenza tecnica Cisco (TAC) per ulteriore assistenza.



CAPITOLO 8

Generale

Questa sezione include argomenti di risoluzione di problemi generali.

- [Campi di testo con spigoli angolati anziché arrotondati](#), pagina 27

Campi di testo con spigoli angolati anziché arrotondati

Problema I campi di testo vengono visualizzati con spigoli angolati anziché arrotondati.

Possibile causa Si sta utilizzando una versione obsoleta di Microsoft Internet Explorer.

Soluzione Accertarsi di utilizzare Internet Explorer 10 o successivo in modalità standard (non in modalità di compatibilità). In modo specifico, accertarsi di non utilizzare Internet Explorer 7.



Installazione e distribuzione

Questa sezione contiene argomenti per la risoluzione di problemi relativi all'installazione e alla distribuzione.

- [Uso di proxy di inoltro nel sistema, pagina 29](#)
- [Uso di proxy inversi nel sistema, pagina 30](#)
- [Errore distribuzione automatica per error.deploy_summary.353, pagina 31](#)
- [Distribuzione automatica non riuscita per error.deploy_summary.363 e Distribuzione automatica non riuscita per error.deploy_summary.365, pagina 31](#)
- [Distribuzione non riuscita con errore "Configurazione non supportata", pagina 31](#)
- [Pagina di download degli utenti finali non disponibile dopo il completamento di un aggiornamento, pagina 32](#)
- [Errore per URL passphrase non valido, pagina 32](#)
- [Impossibile installare Cisco WebEx Meetings Server a causa di una versione del prodotto non supportata, pagina 32](#)
- [L'aggiornamento non continua o il sistema visualizza un errore di pre-verifica, pagina 33](#)
- [Installazione del plug-in WebEx Meetings in Microsoft Internet Explorer 8.0 non riuscita, pagina 33](#)

Uso di proxy di inoltro nel sistema

Sebbene non sia consigliato l'uso di elementi di rete intermedi, ad esempio proxy di inoltro tra il software client (in esecuzione su desktop utente) e server di sistema back-end, tali elementi non sono vietati. Si consiglia di ridurre al minimo l'uso di tali elementi, in quanto ciascuno di essi può introdurre latenze di rete. Tali latenze determinano problemi per gli utenti relativi ad aspetti correlati alla latenza di Cisco WebEx Meetings, inclusi video WebEx, connessione vocale tramite computer e condivisione dello schermo. Gli elementi intermedi possono avere effetto sul contenuto di ciascun pacchetto di rete in un modo imprevedibile, che può danneggiare queste funzioni.

Se gli utenti finali rilevano tali problemi, si consiglia di rimuovere gli elementi di rete intermedi dal sistema e controllare se i problemi sono risolti.

**Nota**

L'uso di proxy di inoltro potrebbe interferire con funzioni QoS.

Considerazioni sulle prestazioni

I proxy non devono modificare il traffico di rete o aggiungere latenze al flusso generale dei dati nel sistema.

- Il proxy di inoltro deve avere una latenza inferiore a 10 ms per elaborare i pacchetti. Può essere difficile per tali proxy di inoltro che controllano il contenuto dei pacchetti elaborare i pacchetti in meno di 10 ms. Latenze lunghe hanno un impatto negativo sulla qualità delle condivisioni di audio, video e dati delle riunioni per gli utenti. Possono anche avere effetto sulla velocità tra client e server a causa del tempo di round trip più lungo (RTT).
- La latenza totale deve essere controllata se esistono più proxy di inoltro tra le macchine virtuali e il client.

Funzionalità

- L'uso di meccanismi di caching (ad esempio, caching di cookie) nel proxy di inoltro può avere un impatto negativo sulla funzionalità del sistema. In questa situazione, si consiglia di disabilitare il caching, sebbene questo possa influire sulle prestazioni del proxy di inoltro.
- L'autenticazione a livello di utente deve essere disattivata sui proxy di inoltro.
- Se la connessione tra il proxy di inoltro e il sistema Cisco WebEx Meetings Server ignora il proxy inverso Internet del sistema (per utenti "interni"), il proxy di inoltro deve consentire al sistema di *reindirizzare* le connessioni https tra le macchine virtuali del sistema, ciascuna delle quali dispone del proprio URL https. Tale reindirizzamento non è visibile al proxy di inoltro se il proxy inverso Internet di Cisco WebEx Meetings Server è posizionato tra il proxy e le macchine virtuali interne.

Proxy supportati

- http
- SOCKS v4

**Nota**

SOCKS v5 non è supportato

Uso di proxy inversi nel sistema

Solo il proxy inverso Internet fornito con questo prodotto può essere utilizzato su questo sistema. I proxy inversi Internet o i servizi di bilanciamento del carico Web di altri fornitori non sono supportati. Il proxy inverso Internet fornito con questo prodotto è ottimizzato per la gestione del traffico di condivisione Web, audio e dati in tempo reale da utenti esterni che partecipano alle riunioni da Internet.

Errore distribuzione automatica per error.deploy_summary.353

Problema L'utente riceve il seguente errore durante la distribuzione automatica:

Errore: error.deploy_summary.353 = L'immagine utilizzata per la distribuzione delle macchine virtuali potrebbe essere danneggiata. Ottenere una nuova copia del file OVA e distribuire nuovamente tutte le macchine virtuali.

Possibile causa Il file OVA precedentemente scaricato è danneggiato.

- **Soluzione** Controllare per determinare se il file OVA scaricato da Cisco contiene il checksum corretto.
- **Soluzione** Accertarsi che il datastore in cui vengono distribuite le nuove macchine virtuali sia disponibile e non stia eseguendo attivamente eventuali applicazioni.
- **Soluzione** Accertarsi che non siano presenti allarmi di storage visibili in VMware vCenter.

Distribuzione automatica non riuscita per error.deploy_summary.363 e Distribuzione automatica non riuscita per error.deploy_summary.365

Problema Viene visualizzato uno dei due seguenti messaggi di errore: Distribuzione automatica non riuscita per error.deploy_summary.363 o Distribuzione automatica non riuscita per error.deploy_summary.365

Possibile causa Non è possibile eseguire la distribuzione alla macchina virtuale selezionata.

Soluzione Selezionare **Ricomincia** per riavviare la distribuzione.

Distribuzione non riuscita con errore "Configurazione non supportata"

Problema La distribuzione del sistema Cisco WebEx Meetings Server non è stata completata correttamente ed è stato restituito l'errore "Configurazione non supportata".

Possibile causa Controllare le prenotazioni di CPU e memoria per le macchine virtuali sul server host. Confermare che non esistono altre macchine virtuali sul server host diverse dalle configurazioni di macchine virtuali Cisco WebEx Meetings Server supportate.

Possibile causa Potrebbero essersi verificati problemi di hardware o storage che determinano l'errore del test di calibrazione.

Soluzione Accertarsi che hardware e storage soddisfino le specifiche richieste per Cisco WebEx Meetings Server. Fare riferimento alla *Guida alla pianificazione di Cisco WebEx Meetings Server e requisiti di sistema*

su <http://www.cisco.com/c/en/us/support/conferencing/webex-meetings-server/products-installation-and-configuration-guides-list.html> per ulteriori informazioni.

Pagina di download degli utenti finali non disponibile dopo il completamento di un aggiornamento

Problema Gli utenti finali non riescono ad accedere al collegamento di download.

Possibile causa Le risorse statiche vengono memorizzate nella cache per migliorare le prestazioni delle pagine Web. Tuttavia, gli utenti finali potrebbero utilizzare un browser Web con una versione precedente. I file Javascript potrebbero essere memorizzati nella cache in cui i file Javascript vengono caricati dalla macchina locale anziché dal server.

Soluzione Gli utenti devono cancellare il contenuto della cache del browser e provare ad accedere nuovamente alla pagina di download.

Errore per URL passphrase non valido

Problema Se viene visualizzato il messaggio "Passphrase non valida", è possibile che l'URL sia stato inserito non correttamente o che la macchina virtuale di amministrazione CWMS (principale o secondaria) sia stata riavviata durante una distribuzione, modificando l'URL di distribuzione.

Soluzione Se l'errore è dovuto al riavvio della macchina virtuale di amministrazione, è necessario eliminare tale macchina in vCenter e riavviare la distribuzione dall'inizio, includendo la ridistribuzione della macchina virtuale di amministrazione.

Soluzione Se altre macchine virtuali sono state collegate durante la distribuzione, è necessario eliminare anche tali macchine virtuali.

Impossibile installare Cisco WebEx Meetings Server a causa di una versione del prodotto non supportata

Problema Impossibile installare Cisco WebEx Meetings Server sulla macchina virtuale.

Possibile causa La versione di VMware ESXi in uso non è supportata.

Soluzione Accertarsi di utilizzare VMware ESXi 5.0 Aggiornamento 1 o 5.1. La versione 4.x non è supportata.

L'aggiornamento non continua o il sistema visualizza un errore di pre-verifica

Problema Durante un aggiornamento o un potenziamento, la pagina di Amministrazione visualizza un errore per indicare che la pre-verifica ha avuto esito negativo e il processo è stato interrotto.

Problema Quando a un amministratore viene richiesto di confermare un aggiornamento o un potenziamento, il processo non continua; il sistema continua a visualizzare la stessa pagina, chiedendo all'amministratore di confermare l'aggiornamento o il potenziamento.

Possibile causa Per migliorare le prestazioni delle pagine Web, vengono memorizzate nella cache risorse statiche; tuttavia, i dati memorizzati nella cache potrebbero non essere corretti.

Soluzione Cancellare il contenuto della cache del browser e riprovare a eseguire il processo.

Installazione del plug-in WebEx Meetings in Microsoft Internet Explorer 8.0 non riuscita

Problema Si riceve un messaggio di errore che indica che l'installazione del client Meetings non è riuscita.

Possibile causa Il computer sul quale si sta tentando di installare il software non dispone di privilegi di amministratore.

Soluzione Accertarsi che sul computer sia installata la versione più recente di Cisco WebEx Meetings Server. Verificare di disporre dei privilegi di amministratore Windows su questo computer. La mancata disponibilità di questi privilegi è probabilmente la causa dell'errore. Ottenere i privilegi di amministratore, se possibile. Accertarsi che le Impostazioni di sicurezza IE 8.0 siano impostate sui valori predefiniti, selezionando Pannello di controllo > Opzioni Internet > Avanzate > Reimposta. > > >

Soluzione Se il problema persiste, eseguire il push del programma di installazione MSI sul desktop dell'utente finale utilizzando lo script di accesso Windows o un metodo simile. È possibile accedere ai pacchetti MSI per Meetings, Strumenti di produttività e altre applicazioni dal sito di amministrazione di Cisco WebEx Meetings Server.

Soluzione Scegliere Impostazioni > Download. > Fare riferimento alla sezione "Download e distribuzione di massa di applicazioni nella Guida alla pianificazione di Cisco WebEx Meetings Server su <http://www.cisco.com/c/en/us/support/conferencing/webex-meetings-server/products-installation-and-configuration-guides-list.html> per ulteriori informazioni. Se il problema persiste, contattare il Centro assistenza tecnico Cisco (TAC) per ulteriore supporto.



Licenze

- Dopo failover al sistema ad alta disponibilità, il sistema avvia la modalità di prova gratuita, pagina 35
- Visualizzazione del messaggio di avviso per prova gratuita, pagina 36
- Uso licenze superiore al numero di licenze acquistato, pagina 36
- Uso licenze superiore al numero di licenze acquistate e sistema disattivato, pagina 36
- E-mail licenze non valide ricevuto, pagina 37
- E-mail di licenze non valide ricevuto e sistema disattivato, pagina 37
- Impossibile accedere a Cisco Prime License Manager (PLM) da Cisco WebEx Meetings Server, pagina 37
- Pagina Gestisci licenze non disponibile dopo l'aggiornamento a 1.5 MR3, pagina 38
- Installazione della licenza non riuscita con più finestre del browser aperte, pagina 38
- Pulsante Gestisci licenze disabilitato, pagina 38
- Messaggio di avviso per licenza scaduta, pagina 39
- Attivazione della Modalità di prova sul sistema dopo la rimozione di un centro dati, pagina 40
- Licenze MDC non riconosciute da CWMS., pagina 40
- Licenze MDC installate, ma unione bloccata, pagina 40

Dopo failover al sistema ad alta disponibilità, il sistema avvia la modalità di prova gratuita

Problema Dopo un failover al sistema ad alta disponibilità, il sistema avvia la modalità di prova gratuita, concedendo 180 giorni per ripristinare la connessione al Prime License Manager (PLM).

Possibile causa PLM viene eseguito solo sul sistema principale. Dopo il failover, il sistema ad alta disponibilità non riesce a connettersi a PLM.

Soluzione Riavviare il sistema principale utilizzando VMware vCenter. Il sistema deve riconnettersi a PLM automaticamente durante il processo di reboot. Se ancora non si riesce a connettersi a PLM dopo il completamento del reboot, contattare il Centro assistenza tecnica Cisco (TAC) per ulteriori informazioni.

Visualizzazione del messaggio di avviso per prova gratuita

Problema Il sistema indica che sul sito di amministrazione è attiva la modalità di prova gratuita.

Possibile causa Sul sistema, dopo la distribuzione, è attivata automaticamente la modalità di prova gratuita.

Soluzione Installare le licenze prima della scadenza della prova gratuita. Per ulteriori informazioni, fare riferimento alla sezione "Gestione licenze" nella Guida in linea e nella *Guida all'amministrazione*.

Uso licenze superiore al numero di licenze acquistato

Problema Si riceve un messaggio e-mail per aver superato il numero di licenze consentite.

Possibile causa Si sta utilizzando un numero di licenze superiore a quello acquistato. Oppure è stato eseguito un potenziamento del sistema da un rilascio precedente e le licenze non sono state installate sul sistema potenziato.

Soluzione Contattare il rappresentante di vendita Cisco e acquistare un numero di licenze sufficiente per l'uso previsto o inferiore al numero di licenze installate. Se il sistema è stato aggiornato o potenziato di recente, potrebbe essere necessario eseguire la migrazione delle licenze del sistema originale.

Soluzione Per ulteriori informazioni, vedere la sezione **Gestione licenze** nella [Guida all'amministrazione di Cisco WebEx Server](#).

Uso licenze superiore al numero di licenze acquistate e sistema disattivato

Problema Si riceve un messaggio e-mail che indica che il sistema è stato disattivato in quanto il numero di licenze è stato *superato*.

Possibile causa Il numero di utenti ha superato il numero di licenze installate per oltre sei mesi.

Soluzione Contattare il rappresentante di vendita Cisco e acquistare un numero di licenze sufficiente per l'uso previsto o inferiore al numero di licenze installate. Se il sistema è stato aggiornato o potenziato di recente, potrebbe essere necessario eseguire la migrazione delle licenze del sistema originale.

Soluzione Per ulteriori informazioni, vedere la sezione **Gestione licenze** nella [Guida all'amministrazione di Cisco WebEx Server](#).

E-mail licenze non valide ricevuto

Problema Si riceve un messaggio e-mail che indica che il sistema sta utilizzando licenze non valide.

Possibile causa Il sistema non sta comunicando con Cisco Prime License Manager (PLM). È possibile che il sistema sia configurato per l'alta disponibilità, il sistema principale non sia attivo e si stia utilizzando un sistema di failover che non riesce a comunicare con il server delle licenze.

Soluzione Riavviare il sistema principale utilizzando VMware vCenter. Il sistema deve riconnettersi a PLM automaticamente durante il processo di reboot. Se ancora non si riesce a connettersi a PLM dopo il completamento del riavvio, contattare il Centro assistenza tecnica Cisco (TAC) per ulteriore assistenza.

Soluzione Per ulteriori informazioni, vedere la sezione **Gestione licenze** nella [Guida all'amministrazione di Cisco WebEx Server](#).

E-mail di licenze non valide ricevuto e sistema disattivato

Problema Si riceve un messaggio e-mail che indica che il sistema è stato disattivato in quanto si stanno utilizzando licenze non valide da oltre sei mesi.

Possibile causa Il sistema non sta comunicando con Cisco Prime License Manager (PLM). È possibile che il sistema sia configurato per l'alta disponibilità, il sistema principale non sia attivo e si stia utilizzando un sistema di failover che non riesce a comunicare con il server delle licenze.

Soluzione Riavviare il sistema principale utilizzando VMware vCenter. Il sistema deve riconnettersi automaticamente a PLM. Se non si riesce a connettersi a PLM dopo il completamento del reboot, contattare il Centro assistenza tecnica Cisco (TAC) per assistenza.

Soluzione Per ulteriori informazioni, vedere la sezione **Gestione licenze** nella [Guida all'amministrazione di Cisco WebEx Server](#).

Impossibile accedere a Cisco Prime License Manager (PLM) da Cisco WebEx Meetings Server

Problema Gli amministratori non possono accedere a PLM da Cisco WebEx Meetings Server.

Possibile causa Durante la distribuzione, l'URL di amministrazione è stato configurato con un tipo di dominio di livello superiore meno comune, ad esempio ".infra."

Soluzione Utilizzare tipi di dominio di livello superiore comuni, ad esempio ".com." Questo è un problema noto e verrà risolto in una versione futura di Cisco WebEx Meetings Server.

Pagina Gestisci licenze non disponibile dopo l'aggiornamento a 1.5 MR3

Problema Dopo aver eseguito un aggiornamento a Cisco WebEx Meetings Server Release 1.5 MR3 dalla Release 1.5 MR1, se si seleziona SistemaLicenze utente, il pulsante Gestisci licenze potrebbe essere inattivo oppure se si seleziona Gestisci licenze, la pagina Cisco Prime License Manager potrebbe visualizzare un messaggio di errore. >

Possibile causa Cisco WebEx Meetings Server riceve uno stato sconosciuto da Cisco Enterprise License Manager (ELM) finché non terminano i processi di audit a tempo. Per impostazione predefinita, questa condizione di errore può verificarsi durante aggiornamenti o eventi di failover.

Soluzione L'amministratore deve attendere 48 ore per l'esecuzione dei processi di verifica a tempo. Al termine dei processi di verifica, l'errore scompare e il pulsante **Gestisci licenze** diventa attivo.

Installazione della licenza non riuscita con più finestre del browser aperte

Problema L'installazione della licenza non riesce.

Possibile causa Le pagine del sito di amministrazione e di amministrazione PLM (Prime License Manager) sono aperte su due diverse finestre del browser, sebbene entrambe condividano lo stesso URL del sito di amministrazione.

Soluzione Accertarsi che la scheda di amministrazione sia chiusa e selezionare di nuovo **Installa**. Accedere al sito di amministrazione. Selezionare **Sistema** e scegliere **Visualizza altro** nella sezione Licenze. Selezionare **Gestisci licenze** per aprire la pagina PLM. Chiudere la finestra del browser originale che visualizza la pagina **Licenze utente**. Selezionare **Installa file licenza** sulla pagina PLM e procedere con l'installazione della licenza. Fare riferimento alla sezione "Gestione licenze" nella *Guida all'amministrazione di Cisco WebEx Meetings Server* per ulteriori informazioni.

Pulsante Gestisci licenze disabilitato

Problema Il pulsante **Gestisci licenze** è disabilitato nella pagina **Licenze utente**.

Possibile causa In un ambiente ad alta disponibilità, il sito di amministrazione è in esecuzione su una macchina virtuale secondaria.

Soluzione Determinare perché il sito di amministrazione è in esecuzione su una macchina virtuale secondaria. Risolvere il problema sul sistema principale e riavviarlo da VMware vCenter. Il sistema dovrebbe funzionare normalmente dopo il riavvio.

Messaggio di avviso per licenza scaduta

Problema Si riceve un messaggio di avviso per licenza scaduta, ad esempio: Il codice PAK inserito, *nnnnnnnn*, non può essere soddisfatto perché non esistono licenze restanti nel PAK.

Problema Oppure: Il file di licenza che si sta tentando di installare non è stato rilasciato per questo sistema. Assicurarsi di installare il file corretto per questo sistema.

- La versione del sistema e la versione della licenza non corrispondono.
- Si sta visualizzando la pagina troppo presto dopo il riavvio del sistema o dopo l'esecuzione di una procedura che altera il sistema (ad esempio, un potenziamento, un'espansione e così via).
- È stata installata una versione non corretta delle licenze, ad esempio, se è stata ordinata una versione errata delle licenze.
- **Possibile causa** Il messaggio potrebbe essere: Impossibile ottenere tutte le licenze di potenziamento in un PAK. Ad esempio, il codice PAK contiene 100 licenze di potenziamento, ma in **Licenze di potenziamento** è possibile selezionare solo 50 licenze. Questo perché è consentito eseguire il potenziamento alle licenze 2.0 solo per il numero di licenze 1.0 installate sul sistema 1.0. In questo esempio viene restituito l'errore perché sono state installate solo 50 licenze 1.0. È necessario eseguire la migrazione e/o installare sufficienti licenze 1.0 sul sistema in base al numero di licenze presente nel PAK di potenziamento prima di provare a ordinare il PAK. Il PAK consente anche l'ordinazione parziale, in modo che sia possibile aggiornare ora alcune delle licenze attualmente installate e in seguito le restanti licenze.

Possibile causa Il messaggio di errore potrebbe essere: Il PAK di aggiornamento inserito, *nnnnnnnn*, non può essere soddisfatto perché non esistono licenze restanti nel PAK o non sono state installate licenze su questo Cisco Prime License Manager appropriate per essere potenziate tramite il PAK. È possibile che venga visualizzato questo messaggio se si tenta di ordinare un PAK con il potenziamento alle licenze 2.0 e non sono state installate le licenze migrate da un sistema 1.x. È necessario eseguire la migrazione e installare le licenze dal sistema 1.x prima e provare a ordinare di nuovo il PAK oppure se occorrono nuove licenze 2.0, acquistare le nuove licenze. Verrà inviato un PAK non di potenziamento.



Nota

Questo avviene se si sta eseguendo la migrazione delle licenze da un rilascio di CWMS precedente a un nuovo rilascio, ad esempio CWMS 2.0, durante un potenziamento.

- Accertarsi di aver installato l'ultima versione di licenza. Potrebbe essere necessario attendere fino a 20 minuti affinché PLM venga avviato completamente e CWMS lo rilevi. Potrebbe anche essere necessario attendere fino a 24 ore per il conteggio delle licenze installate da aggiornare in CWMS, poiché l'analisi delle licenze viene eseguita solo una volta al giorno, alle 2.00 GMT.
- Se il messaggio viene visualizzato dopo un potenziamento, eseguire la migrazione e potenziare le licenze prima della data di scadenza inclusa nel messaggio.
- Se è stata ordinata la versione errata delle licenze, ottenere la versione corretta e installarla prima della data inclusa nel messaggio.

Attivazione della Modalità di prova sul sistema dopo la rimozione di un centro dati

Problema Dopo la rimozione di un centro dati, viene attivata la modalità di prova della licenza su un sistema MDC. È possibile che venga visualizzato un messaggio o un banner, come **Il periodo di prova gratuito scade tra N giorni** o **Il periodo di prova di Cisco WebEx Meetings Server scade tra N giorni**.

Problema Sebbene sia presente un segno di spunta verde e **Abilitato** sia visualizzato nella pagina Licenze (Sistema), il messaggio **Il periodo di prova di Cisco WebEx Meetings Server scade tra N giorni** viene visualizzato.

Possibile causa Il centro dati che ospita il License Manager è stato rimosso.

Possibile causa Una procedura che altera il sistema, ad esempio un ripristino di emergenza, un'espansione o un potenziamento importante, è stata eseguita su un sistema MDC, senza eseguire la migrazione delle licenze al nuovo centro dati principale.

Soluzione Eseguire la migrazione delle licenze Organizzatore sul centro dati principale.

Licenze MDC non riconosciute da CWMS.

Problema Le licenze per più centri dati (MDC) vengono visualizzate correttamente in License Manager, ma non sono riconosciute da Cisco WebEx Meeting Server (CWMS).

Possibile causa Le licenze sono state installate troppo presto dopo l'avvio del sistema.

Attendere 24 ore per la visualizzazione delle licenze in CWMS.



Suggerimento

Si consiglia di attendere almeno 30 minuti dopo l'avvio del sistema prima di installare le licenze MDC.

Licenze MDC installate, ma unione bloccata

Le licenze per più centri dati (MDC) sono installate, ma il processo di unione al sistema MDC è bloccato.

Le licenze MDC non sono installate sul centro dati preparato a ricevere richieste di Unione. Più centri dati stanno tentando di unirsi al sistema MDC rispetto al numero di licenze MDC disponibili.

Installare o eseguire la migrazione delle licenze MDC sul centro dati preparato a ricevere richieste di unione. Installare almeno due licenze MDC, una per il centro dati preparato a ricevere richieste di unione e una per ciascun centro dati che si unisce al sistema.



Modalità di manutenzione

Questa sezione contiene argomenti per la risoluzione di problemi relativi alla modalità di manutenzione.

- [Il messaggio di riavvio in corso non scompare dopo aver disattivato la modalità di manutenzione, pagina 41](#)
- [Richiesta di attivazione/disattivazione modalità di manutenzione rifiutata, pagina 41](#)

Il messaggio di riavvio in corso non scompare dopo aver disattivato la modalità di manutenzione

Problema Dopo aver disattivato la modalità di manutenzione, il messaggio di riavvio in corso non scompare e il browser non visualizza nuovamente la pagina di accesso amministrativo.

Possibile causa Questo è un problema noto, ma la causa non è determinata.

Soluzione Inserire manualmente l'URL del sito di amministrazione per visualizzare la pagina di accesso.

Richiesta di attivazione/disattivazione modalità di manutenzione rifiutata

Problema La richiesta di attivazione/disattivazione della modalità di manutenzione è stata rifiutata.

Possibile causa Si è tentato di attivare la Modalità di manutenzione o disattivare la Modalità di manutenzione troppo rapidamente.

Soluzione Attendere alcuni secondi e riprovare a cambiare lo stato.

Possibile causa Una modifica che altera il sistema non ha completato il processo (ad esempio, l'aggiunta o la rimozione di alta disponibilità).

Soluzione Attendere 30 minuti e riprovare ad attivare o disattivare la Modalità di manutenzione.



Registrazioni

Questa sezione contiene argomenti per la risoluzione di problemi relativi alla registrazione.

- [Impossibile avviare o partecipare a riunioni oppure visualizzare registrazioni a causa di una versione Java non supportata, pagina 43](#)
- [Registrazioni delle riunioni mancanti nelle pagine delle registrazioni dell'ospite, pagina 44](#)
- [Registrazione della riunione non visualizzata per l'ospite, pagina 44](#)
- [Errore di connessione server generato dal pulsante Registra, pagina 44](#)
- [Impossibile aggiungere un server di storage, pagina 44](#)
- [Registrazione disabilitata, soglia di storage superata, pagina 45](#)
- [Pulsante Registra disabilitato, pagina 45](#)
- [Errore generato da pannello di registrazione, pagina 46](#)
- [Registrazioni non visualizzate nella pagina Registrazioni, pagina 46](#)
- [Registrazione non avviata in Vista64bit, IE8 64bit, pagina 46](#)
- [ID utente \(UID\) e ID gruppo \(GID\) visualizzati in modo non corretto su NFS, pagina 46](#)

Impossibile avviare o partecipare a riunioni oppure visualizzare registrazioni a causa di una versione Java non supportata

Problema Gli utenti non possono avviare o partecipare a riunioni oppure visualizzare registrazioni in un browser.

Possibile causa Gli utenti stanno utilizzando versioni Java non supportate.

Soluzione Se si sta utilizzando Microsoft Internet Explorer, abilitare ActiveX o installare una versione Java superiore a 1.6.034 o 1.7.06. Se si utilizza Mozilla Firefox o Google Chrome, installare una versione Java superiore a 1.6.034 o 1.7.06 oppure scaricare e reinstallare Cisco WebEx Meetings o il client del Lettore registrazioni di rete manualmente. Quindi, tentare di nuovo di avviare o partecipare a una riunione oppure visualizzare una registrazione.

Registrazioni delle riunioni mancanti nelle pagine delle registrazioni dell'ospite

Problema Le registrazioni delle riunioni non sono elencate nella pagina **Registrazioni** per un utente organizzatore, sebbene l'organizzatore abbia abilitato la registrazione delle riunioni.

Possibile causa Potrebbe essersi verificato un problema di autorizzazioni sul server di storage per il punto di montaggio specifico a cui Cisco WebEx Meetings Server punta sulla pagina di configurazione del server di storage (sul sito di amministrazione selezionare **Sistema** > **Server** > **Server di storage**).

Soluzione Questo è un problema noto.

Registrazione della riunione non visualizzata per l'ospite

Problema L'organizzatore della riunione non vede la registrazione della riunione nella pagina **Registrazioni** per più di 10 minuti dopo il termine della riunione registrata.

Possibile causa NBR WSS non dispone del privilegio di lettura/scrittura file sul server di storage.

Soluzione Se si utilizza un server di storage Linux, inserire il seguente comando: `chmon -R 777mount point directory`. Se si desidera recuperare i record della riunione non presenti nella pagina **Registrazioni**, contattare il Centro assistenza tecnico Cisco (TAC).

Errore di connessione server generato dal pulsante Registra

Problema Quando un ospite di una riunione seleziona il pulsante Registra all'interno della sala riunioni, il client della riunione visualizza un errore di connessione al server di registrazione.

Possibile causa L'utente Cisco WebEx Meetings Server Tomcat non può scrivere sul punto di montaggio.

Soluzione Aggiornare i privilegi sul punto di montaggio NAS in 777 utilizzando `chmod R 777<mount-point-directory>` se il sistema operativo del server di storage è Linux. Quindi, tentare di associare il server NAS a Cisco WebEx Meetings Server di nuovo.

Impossibile aggiungere un server di storage

Problema Non è possibile aggiungere un server di storage.

Possibile causa L'utente Cisco WebEx Meetings Server Tomcat non può scrivere sul punto di montaggio.

Soluzione Aggiornare i privilegi sul punto di montaggio NAS in 777 utilizzando `chmod R 777<mount-point-directory>` se il sistema operativo del server di storage è Linux. Quindi, tentare di associare il server NAS a Cisco WebEx Meetings Server di nuovo.

Registrazione disabilitata, soglia di storage superata

Problema Quando l'uso di storage supera la soglia stabilita, lo stato dello storage viene mostrato in rosso nel dashboard di amministrazione, l'amministratore riceve una notifica e-mail di avviso dello storage (se l'allarme storage è abilitato) e la registrazione di nuove riunioni è disabilitata.

Possibile causa Lo spazio di storage è insufficiente per il numero di registrazioni delle riunioni.

Soluzione Impostare la soglia di storage sul valore massimo, calcolato come (spazio totale - dimensione buffer di registrazione) dove la dimensione del buffer di registrazione è 1 GB per microsistemi, 5 GB per sistemi piccoli, 16 GB per sistemi medi o 40 GB per sistemi grandi.

Pulsante Registra disabilitato

Problema Gli organizzatori delle riunioni non possono registrare le riunioni perché il pulsante **Registra** è disabilitato (visualizzato in grigio).

Possibile causa Il server NAS non è collegato a Cisco WebEx Meeting Server.

- 1 Accedere al sito di amministrazione.
- 2 Selezionare **Sistema > Server**.
- 3 Selezionare **Aggiungi server di storage**.
- 4 Specificare il server e il punto di montaggio NFS. Ad esempio, 170.70.80.90:/percorso punto di montaggio su server.

Possibile causa La registrazione non è abilitata su Cisco WebEx Meeting Server.

- 1 Accedere al sito di amministrazione.
- 2 Scegliere Impostazioni > Riunioni. >
- 3 Selezionare **Registra** sotto Privilegi partecipante.

Possibile causa L'uso del server di storage ha raggiunto il limite specificato nella pagina **Allarmi** del sito di amministrazione.

Soluzione Verificare che la capacità di storage sul server NAS sia monitorata nella pagina **Allarmi**.

- 1 Accedere al sito di amministrazione.
- 2 Selezionare Dashboard > Allarmi. >
- 3 Selezionare **Modifica**.
- 4 Selezionare **Storage**.
- 5 Trascinare l'indicatore per il limite di storage nella pagina **Modifica allarmi** sul dashboard per aumentare lo storage e selezionare **Salva**.

Soluzione In alternativa, è possibile eliminare i file dal punto di montaggio del server di storage per creare più spazio.

Possibile causa Il server di storage è stato arrestato o il servizio NFS sul server NAS è stato interrotto o riavviato, impedendo a Cisco WebEx Meetings Server di accedere al punto di montaggio.

- 1 Accedere al sito di amministrazione.
- 2 Selezionare SistemaServerServer di storage. > >
- 3 Riconfigurare NAS.

Errore generato da pannello di registrazione

Problema Una volta avviata la registrazione della riunione per un certo tempo, il pannello del registratore visualizza un errore. Quando si sposta il mouse sul pannello, viene visualizzato un errore audio o video.

Possibile causa L'utente Cisco WebEx Meetings Server Tomcat non può scrivere sul punto di montaggio.

Soluzione Accertarsi che il punto di montaggio sia accessibile e che Cisco WebEx Meetings Server possa scrivere su tale punto.

Registrazioni non visualizzate nella pagina Registrazioni

Problema Le registrazioni non sono elencate nella pagina **Registrazioni** per un utente organizzatore, sebbene l'organizzatore abbia abilitato la registrazione delle riunioni.

Possibile causa Si è verificato un problema di autorizzazioni sul server di storage per il punto di montaggio specifico a cui punta il sistema.

Soluzione Accedere al sito di amministrazione, selezionare **Sistema > Server > Configurazione server di storage**. Accertarsi che le autorizzazioni siano state impostate correttamente.

Registrazione non avviata in Vista64bit, IE8 64bit

Problema Dopo aver selezionato una registrazione, viene visualizzata la finestra per il download, ma non la riproduzione. Anche Java non viene avviato.

Possibile causa Un certificato radice VeriSign sconosciuto in Vista.

Soluzione Aggiornare il certificato da ***VeriSign Class 3 Code Signing 2010 CA*** a ***VeriSign Class 3 Public Primary Certification Authority - G5*** e riprovare ad avviare la registrazione.

ID utente (UID) e ID gruppo (GID) visualizzati in modo non corretto su NFS

Problema Alcuni utenti del sistema non ricevono i collegamenti alle registrazioni delle proprie riunioni. La registrazione sembra funzionare correttamente durante la riunione ma i file e la directory dei messaggi non vengono creati né copiati nella directory su NFS e il collegamento non viene mai creato. Vedere [m_ConfiguringNFSShare.ditamap](#).

Possibile causa I file non vengono generati nella directory 2014 nello storage NFS.

- **Soluzione** Impostare l'ID anonimo su 65534 sul server NFS e rimontarlo.
- **Soluzione** Eseguire `/etc/init.d/rpcidmapd start` e montare nuovamente il file remoto.
- **Soluzione** Verificare che tutti dispongano delle autorizzazioni complete sul montaggio NFS:
 - **Soluzione** SSH su VM di amministrazione
 - **Soluzione** Eseguire `chmod -Rf 777 /opt/cisco/webex/storage/nbr`.

Riferimenti

<http://www.serverlab.ca/tutorials/windows/storage-file-systems/configuring-an-nfs-server-on-windows-server-2012-r2/>

<http://blogs.technet.com/b/filecab/archive/2012/10/09/nfs-identity-mapping-in-windows-server-2012.aspx>

<http://blogs.msdn.com/b/sfu/archive/2007/04/19/who-s-4294967294.aspx>

<http://www.cnblogs.com/mannyzhoug/p/3546160.html>



Server

Questa sezione contiene argomenti per la risoluzione di problemi relativi ai server di posta e di storage.

- [SMTP restituisce un errore se l'indirizzo e-mail dell'amministratore include un carattere di sottolineatura, pagina 49](#)
- [Problemi di connessione al server esterno, pagina 49](#)
- [Ora fornita da NTP non sincronizzata su macchine virtuali, pagina 50](#)
- [Il server di storage non esegue il backup del sistema o delle registrazioni, pagina 50](#)

SMTP restituisce un errore se l'indirizzo e-mail dell'amministratore include un carattere di sottolineatura

Problema Un utente invia un messaggio e-mail all'amministratore e il messaggio viene restituito come non consegnabile.

Possibile causa I caratteri di sottolineatura non sono supportati per indirizzi e-mail.

Soluzione Non utilizzare caratteri di sottolineatura o altri caratteri non supportati quando si inviano messaggi e-mail all'amministratore.

Problemi di connessione al server esterno

Problema Gli amministratori e gli utenti non ricevono e-mail dal sistema.

Possibile causa Potrebbe essersi verificato un problema di autorizzazioni sul server di storage per il punto di montaggio specifico a cui il sistema punta (accedere al sito di amministrazione e selezionare **Sistema** > **Server** > **Server di storage**).

- 1 **Soluzione** Accertarsi che le richieste **sendmail** dal sistema Cisco WebEx Meetings Server interessato non vengano bloccate.

- 2 **Soluzione** Mettere il sistema in modalità di manutenzione e correggere le informazioni SMTP sul Web di amministrazione. Salvare le modifiche e disattivare la modalità di manutenzione sul sistema. Dopo il riavvio del sistema, lo stato deve essere ATTIVO.
- 3 **Soluzione** Risolvere il problema del server SMTP o specificare un server SMTP diverso per utilizzare correttamente il sistema.

Ora fornita da NTP non sincronizzata su macchine virtuali

Problema Un avviso NTP viene visualizzato in alto nella pagina immediatamente dopo che l'utente ha eseguito l'accesso. Gli orari forniti da NTP su ciascuna macchina virtuale non sono sincronizzati di tre o più minuti.

Possibile causa Gli orari forniti da NTP su ciascuna macchina virtuale non sono sincronizzati di tre o più minuti.

- 1 **Soluzione** Attendere per controllare se il messaggio viene rimosso una volta sincronizzati gli orari.
- 2 **Soluzione** Verificare che gli host ESXi siano configurati con le informazioni DNS corrette e possano raggiungere l'host NTP. Per ulteriori informazioni, fare riferimento alla documentazione VMware vSphere.

Il server di storage non esegue il backup del sistema o delle registrazioni

Problema Il server di storage non esegue il backup del sistema o delle registrazioni delle riunioni.

Possibile causa Il server di storage non riesce a collegarsi a una macchina virtuale sul sistema.

Soluzione Utilizzare VMware vSphere per configurare le impostazioni del firewall. Fare riferimento alla sezione relativa alle modifiche di rete necessario per la distribuzione nella *Guida alla pianificazione di Cisco WebEx Meetings Server* su <http://www.cisco.com/c/en/us/support/conferencing/webex-meetings-server/products-installation-and-configuration-guides-list.html> per ulteriori informazioni.

Possibile causa Il server di storage è inattivo. Nessuna connettività con il server.

Soluzione Verificare che il server di storage sia accessibile dall'esterno di Cisco WebEx Meetings Server. Verificare che il server di storage sia acceso. Verificare che ci sia connettività di rete con il server di storage. Verificare se è possibile eseguire l'accesso da una macchina non Cisco WebEx Meetings Server. Verificare che il server di storage non sia pieno.



Problemi di accesso e relativi alle riunioni

Questa sezione contiene argomenti per la risoluzione di problemi relativi all'accesso e alle riunioni.

- [Attivazione account non riuscita, pagina 52](#)
- [Problemi di accesso automatico dopo importazione cookie da Microsoft Internet Explorer, pagina 52](#)
- [Problemi di compatibilità del browser, pagina 52](#)
- [Impossibile connettersi al sito WebEx o al sito di amministrazione, pagina 53](#)
- [Impossibile avviare o partecipare a riunioni oppure visualizzare registrazioni a causa di una versione Java non supportata, pagina 53](#)
- [Inviti alle riunioni inoltrati non funzionano dopo aggiornamento, pagina 53](#)
- [Errore del captcha audio per il recupero della password in IE, pagina 54](#)
- [La qualità grafica risulta ridotta quando viene utilizzata la condivisione dell'applicazione o del desktop, pagina 54](#)
- [Riunione con opzione Partecipa prima di ospitare abilitata non presente nella pagina delle riunioni, pagina 54](#)
- [Stato della riunione Partecipa prima dell'ospite errato, pagina 55](#)
- [Errore di avvio di Cisco WebEx Meetings a causa di problemi Java, pagina 55](#)
- [Capacità massima riunione superata, pagina 55](#)
- [E-mail per problemi di riunione ricevuto, pagina 56](#)
- [I partecipanti alla riunione non riescono a eseguire chiamate in uscita con i propri telefoni, pagina 56](#)
- [Dati su tendenze delle riunioni in ritardo di un'ora nei grafici di un giorno o una settimana, pagina 56](#)
- [Problema di avvio di una riunione su Mozilla Firefox e Google Chrome a causa di ActiveTouch General Plugin Container inattivo, pagina 57](#)
- [Blocco sulla pagina "Attendere" quando si tenta di avviare o partecipare a una riunione, pagina 57](#)
- [Pianificazione delle riunioni con Assistente WebEx impossibile per un utente, pagina 57](#)
- [Gli utenti non sono in grado di ospitare o partecipare alle riunioni, pagina 58](#)
- [Impossibile avviare una riunione, pagina 58](#)

- [URL immesso in caratteri maiuscoli e minuscoli, pagina 58](#)
- [L'utente non riesce ad accedere al prodotto, pagina 58](#)
- [Utente disconnesso dalla conferenza audio, pagina 59](#)
- [Dati non registrati nella tabella WBX*INPROGRESSMEETING al termine della riunione, pagina 59](#)

Attivazione account non riuscita

Problema Un amministratore o utente riceve la notifica che il suo account è stato attivato, ma non riesce ad accedere con l'account.

Possibile causa Il periodo di attivazione dell'account è scaduto. Una volta attivato un account, gli amministratori hanno due giorni e gli utenti finali tre giorni per accedere prima che venga disattivato.

Soluzione Andare alla pagina di accesso e selezionare il collegamento per la password dimenticata per ripristinare l'account. Quando si riceve il messaggio e-mail per il ripristino della password, seguire le istruzioni per ripristinare la password e accedere all'account.

Problemi di accesso automatico dopo importazione cookie da Microsoft Internet Explorer

Problema Un utente seleziona l'opzione "Memorizza utente" dopo l'accesso a Cisco WebEx Meetings Server in Microsoft Internet Explorer. Se l'utente installa successivamente Mozilla Firefox e importa tutti i cookie da Internet Explorer, l'utente si connette automaticamente ogni volta che avvia Firefox, anche dopo la disconnessione manuale. Quando un amministratore modifica la chiave di autenticazione sul sito di amministrazione o esegue l'aggiornamento a una versione nuova, l'utente quando avvia Firefox viene sempre disconnesso dal sito, anche se ha selezionato l'opzione "Memorizza utente" l'ultima volta che ha eseguito l'accesso a Cisco WebEx Meetings Server.

Possibile causa Firefox aggiunge un "." prima del nome di dominio del cookie quando si importano i cookie da Internet Explorer.

Soluzione Chiedere all'utente di cancellare i cookie Firefox manualmente.

Problemi di compatibilità del browser

Problema L'utente utilizza una versione del browser Internet Explorer indicata come compatibile con questo prodotto ma riceve un messaggio che lo informa della non compatibilità del browser.

Possibile causa L'impostazione di un criterio di gruppo sul sistema comporta il fatto che Internet Explorer 8 venga riconosciuto come Internet Explorer 6.

Soluzione Se si utilizza Internet Explorer 8 per Windows XP con Service Pack 3, il messaggio di incompatibilità è falso ed è possibile ignorarlo. È possibile impedire al sistema di inviare questo messaggio cambiando le impostazioni di compatibilità. In Internet Explorer 8, selezionare **Strumenti > Impostazioni Visualizzazione**

Compatibilità. Rimuovere il nome di dominio di Cisco WebEx Meetings Server dall'elenco di siti Web aggiunti alla visualizzazione della compatibilità, se presente.

Impossibile connettersi al sito WebEx o al sito di amministrazione

Problema Non è possibile connettersi al sito WebEx o al sito di amministrazione utilizzando un browser che richiede SSL 3.0.

Possibile causa La modalità FIPS è abilitata e blocca il protocollo SSL 3.0.

Soluzione Disabilitare la modalità FIPS.

Impossibile avviare o partecipare a riunioni oppure visualizzare registrazioni a causa di una versione Java non supportata

Problema Gli utenti non possono avviare o partecipare a riunioni oppure visualizzare registrazioni in un browser.

Possibile causa Gli utenti stanno utilizzando versioni Java non supportate.

Soluzione Se si sta utilizzando Microsoft Internet Explorer, abilitare ActiveX o installare una versione Java superiore a 1.6.034 o 1.7.06. Se si utilizza Mozilla Firefox o Google Chrome, installare una versione Java superiore a 1.6.034 o 1.7.06 oppure scaricare e reinstallare Cisco WebEx Meetings o il client del Lettore registrazioni di rete manualmente. Quindi, tentare di nuovo di avviare o partecipare a una riunione oppure visualizzare una registrazione.

Inviti alle riunioni inoltrati non funzionano dopo aggiornamento

Problema Un utente pianifica una riunione e quindi inoltra l'invito ad altri partecipanti. I partecipanti riescono a utilizzare il messaggio e-mail inoltrato per partecipare alle riunioni inizialmente, ma dopo l'aggiornamento del sistema se tentano di partecipare alla riunione, ricevono il messaggio di errore "La riunione non esiste o è già terminata".

Possibile causa La procedura di aggiornamento invalida la riunione.

Soluzione Dopo l'esecuzione di un aggiornamento del sistema, informare gli utenti che devono ripianificare tutte le riunioni. Inoltrare i messaggi e-mail di invito alla riunione come necessario.

Errore del captcha audio per il recupero della password in IE

Problema In una finestra Recupero password, quando si tenta di riprodurre il captcha audio "Ascolta una domanda di verifica audio", la riproduzione in alcune versioni di Internet Explorer (IE) non riesce. Inoltre, potrebbe apparire il messaggio "Il file che si sta tentando di riprodurre presenta un'estensione (.) che non corrisponde al formato del file. La riproduzione del file potrebbe provocare un funzionamento imprevisto".

Possibile causa Quando si usa il captcha audio, il file audio viene scaricato da un server attraverso una connessione protetta e viene eseguito uno scambio di certificati. Se si accede al sistema utilizzando un browser IE e il certificato del server CWMS non è considerato attendibile, il sistema potrebbe emettere un avviso fuorviante risultante dall'inattendibilità del certificato.

Soluzione Quando appare il messaggio, è possibile riprodurre il captcha audio selezionando "Sì". È possibile risolvere in modo permanente questo problema accettando il certificato CWMS come attendibile.

La qualità grafica risulta ridotta quando viene utilizzata la condivisione dell'applicazione o del desktop

Problema Quando si utilizzano le funzioni di condivisione delle applicazioni o del desktop, la qualità grafica si riduce.

Possibile causa Quando il sistema utilizza le funzioni di condivisione delle applicazioni o del desktop, Cisco WebEx Meetings Server disabilita automaticamente alcune impostazioni grafiche, incluse la modalità Aero e Clear-True Type.

Soluzione Questo funzionamento è normale. Al termine dell'uso delle funzioni di condivisione delle applicazioni o del desktop, Cisco WebEx Meetings Server riabilita qualsiasi impostazione grafica disabilitata durante l'uso di tali funzioni.

Riunione con opzione Partecipa prima di ospitare abilitata non presente nella pagina delle riunioni

Problema Una riunione configurata con l'opzione "Partecipa prima di ospitare" abilitata non viene visualizzata nella pagina delle riunioni.

Possibile causa Un utente diverso dall'ospite si è unito alla riunione e ha abbandonato la riunione prima della partecipazione dell'ospite. Nel dashboard e nella pagina delle tendenze delle riunioni, questa riunione verrà visualizzata senza partecipanti.

Soluzione Questo è un problema noto. Se un partecipante alla riunione diverso dall'ospite partecipa alla riunione e la abbandona prima che l'ospite si unisca alla riunione, la riunione non viene registrata nella pagina delle riunioni.

Stato della riunione Partecipa prima dell'ospite errato

Problema È stato abilitato lo stato JMBH (Join Meetings Before Host) e JTBH (Join Teleconference Before Host) per le riunioni. Un partecipante si è unito a una riunione solo tramite telefono, ma il pulsante Avvia è ancora visualizzato nella pagina **Riunioni**.

Soluzione Questo è un problema noto. Il sistema sta attendendo che l'ospite avvii la riunione sul proprio client Web o sta ancora utilizzando il telefono per partecipare alla riunione solo per l'audio.

Errore di avvio di Cisco WebEx Meetings a causa di problemi Java

Problema A volte gli utenti non riescono ad avviare l'applicazione Cisco WebEx Meetings su Windows quando sono connessi alla intranet aziendale utilizzando il client Cisco Any-Connect VPN. Questo errore si presenta solo quando l'utente tenta di scaricare e installare l'applicazione Cisco WebEx Meetings la prima volta che prova ad unirsi a una riunione. Una volta installata l'applicazione sul PC dell'utente, questo problema non si verifica più.

Problema Il problema non si verifica quando l'utente tenta di partecipare alla riunione senza la VPN attivata (ossia, quando il sito WebEx è abilitato per l'accesso pubblico).

Possibile causa Gli utenti stanno utilizzando una versione di Java obsoleta.

Soluzione Aggiornare i desktop Windows degli utenti finali con l'ultima versione di Java. Se il problema persiste, si consiglia di chiedere agli utenti di installare manualmente l'applicazione Cisco WebEx Meetings dalla pagina di **Download**. In alternativa, gli utenti possono scaricare l'applicazione Cisco WebEx Meetings quando tentano di unirsi alla riunione la prima volta. Le soluzioni sopra indicate presuppongono che i PC degli utenti dell'organizzazione dispongano di privilegi di amministrazione. Se non dispongono di privilegi di amministrazione, è possibile eseguire il push dell'applicazione Cisco WebEx Meetings sui PC degli utenti utilizzando i file di installazione forniti nella pagina di **Download**.

Capacità massima riunione superata

Problema:

Il seguente messaggio di errore viene visualizzato quando si tenta di partecipare a una riunione WebEx:

Non è possibile partecipare alla riunione ora poiché il numero di utenti concorrenti ha raggiunto il limite del sistema. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.

Possibile causa:

Questo messaggio di errore viene visualizzato se una persona tenta di partecipare a una riunione e viene superato il numero massimo di utenti concorrenti supportati dal sistema.

Soluzione:

Non è previsto alcun limite per il numero di utenti concorrenti per la parte audio di una riunione WebEx. Una volta raggiunto il numero massimo di utenti concorrenti che partecipano alla riunione WebEx, gli utenti restanti possono chiamare la riunione e ascoltare. Tuttavia, il superamento del numero massimo di utenti supportati può provocare problemi di prestazioni.

E-mail per problemi di riunione ricevuto

Problema Si riceve un messaggio e-mail che indica la presenza di alcuni problemi con la riunione.

Possibile causa Si potrebbe trattare di problemi di latenza e jitter nell'ambiente dell'utente. Gli utenti, inclusi coloro che partecipano alle riunioni tramite una rete privata virtuale (VPN), potrebbero disporre di una larghezza di banda di rete limitata.

Soluzione Accedere al sito di amministrazione, selezionare **Dashboard** e selezionare il grafico delle riunioni per visualizzare la pagina **Tendenze riunioni**. Esaminare le riunioni che si sono verificate in corrispondenza della data e dell'ora a cui fa riferimento l'avviso. Ricercare le riunioni con lo stato discreto o scadente. Prendere nota dell'argomento, dell'ospite e del problema della riunione e contattare l'ospite per identificare il problema.

I partecipanti alla riunione non riescono a eseguire chiamate in uscita con i propri telefoni

Problema I partecipanti alla riunione non riescono a eseguire chiamate in uscita con i propri telefoni. Viene visualizzato l'errore "connessione non riuscita".

Possibile causa Le impostazioni CUCM sono configurate in modo errato.

Soluzione Controllare le impostazioni CUCM nella pagina Audio. Accedere al sito di amministrazione, selezionare **Impostazioni > Audio > CUCM**. Accertarsi di aver configurato le impostazioni degli indirizzi IP, di trasporto e delle porte corrette.

Dati su tendenze delle riunioni in ritardo di un'ora nei grafici di un giorno o una settimana

Problema Nella pagina **Tendenze riunioni**, i dati per i grafici di un'ora e un giorno sono in ritardo di un'ora rispetto ai dati mostrati nei grafici 1–6 mesi.

Possibile causa Per i grafici delle tendenze delle riunioni di un giorno o una settimana, i dati di riunioni future (pianificate) vengono calcolati ogni 4 ore. Se si pianifica una riunione, le informazioni sulla riunione vengono acquisite ogni 4 ore.

Soluzione Questo è un problema noto. La maggior parte delle riunioni pianificate è ricorrente e non si desidera calcolare le informazioni troppo frequentemente perché ciò potrebbe avere impatto sulle prestazioni del sistema.

Problema di avvio di una riunione su Mozilla Firefox e Google Chrome a causa di ActiveTouch General Plugin Container inattivo

Problema Un utente tenta di avviare una riunione utilizzando Mozilla Firefox o Google Chrome e riceve un messaggio di errore, ad esempio: "Si è verificato un problema di avvio della riunione. Riavviare il browser Web e riprovare oppure partecipare alla riunione da un browser Web diverso. Se il problema permane, contattare l'amministratore di sistema." Il browser si blocca in un loop e non riesce a caricare Meeting Center.

Possibile causa L'utente ha disabilitato ActiveTouch General Plugin Container sul relativo browser.

Soluzione Su Mozilla Firefox, l'utente deve selezionare **Strumenti > Componenti aggiuntivi > Plug-in** e abilitare **ActiveTouch General Plugin Container**, riavviare il browser e provare di nuovo a partecipare alla riunione. Su Google Chrome, l'utente deve andare all'URL "chrome://plugins", abilitare **ActiveTouch General Plugin Container**, riavviare il browser e provare di nuovo a partecipare alla riunione.

Blocco sulla pagina "Attendere" quando si tenta di avviare o partecipare a una riunione

Problema La pagina "Attendere" rimane visualizzata quando gli utenti tentano di avviare o partecipare a una riunione.

Possibile causa Si sta utilizzando Mozilla Firefox 18 e Firefox ritiene che Java abbia un potenziale problema di sicurezza e richiede all'utente di disattivarlo. L'utente seleziona "Non attivare mai plug-in per questo sito". In questo modo, Java viene disattivato e l'utente non può avviare o partecipare a una riunione con Java.

Soluzione Se si ritiene che esista un problema di sicurezza Java, richiedere agli utenti di avviare o partecipare alla riunione in uno dei due modi elencati nella pagina: Installare l'applicazione della riunione e avviare o partecipare nuovamente alla riunione; altrimenti, selezionare **Eseguire un'applicazione temporanea** per avviare o partecipare alla riunione. Se non si ritiene che esista un problema di sicurezza Java, richiedere agli utenti di cancellare i cookie, selezionare **Attivare sempre plug-in per questo sito** e avviare o partecipare alla riunione utilizzando Java.

Pianificazione delle riunioni con Assistente WebEx impossibile per un utente

Problema Un utente ha scaricato gli Strumenti di produttività WebEx, ma non è riuscito a pianificare riunioni con l'Assistente WebEx.

Possibile causa L'utente potrebbe aver configurato più account in Microsoft Outlook.

Soluzione Chiedere all'utente di rimuovere gli account extra e conservare un solo account in Microsoft Outlook corrispondente al proprio profilo Cisco WebEx.

Gli utenti non sono in grado di ospitare o partecipare alle riunioni

Problema Un utente non è in grado di ospitare una riunione o di parteciparvi.

Possibile causa L'utente non dispone di permessi sufficienti per il PC.

Soluzione Configurare il sistema in modo da eseguire manualmente il push di Cisco WebEx Meetings e degli Strumenti di produttività sul computer dell'utente. Selezionare **Impostazioni > Download** e quindi l'opzione **Esegui il push manuale degli Strumenti di produttività e di Cisco WebEx Meetings sul desktop dell'utente**. Per ulteriori informazioni, vedere [Configurazione delle impostazioni di download](#).

Impossibile avviare una riunione

Problema Impossibile avviare una riunione.

Possibile causa Le porte di rete non sono configurate correttamente.

Soluzione Assicurarsi che il firewall o la soluzione di bilanciamento del carico (load balancing) reindirizzi le richieste alle porte corrette per garantire agli utenti finali la possibilità di ospitare riunioni e di parteciparvi senza problemi.

URL immesso in caratteri maiuscoli e minuscoli

Problema L'URL del sito o di amministrazione è stato immesso in caratteri maiuscoli e minuscoli.

Possibile causa I browser inviano sempre gli URL in caratteri minuscoli al back end, con una conseguente mancata corrispondenza a causa della differenza di maiuscole e minuscole.

Soluzione L'URL del sito o di amministrazione deve essere immesso in caratteri minuscoli.

L'utente non riesce ad accedere al prodotto

Problema Impossibile stabilire TLS. Quando si controllano i pacchetti di analisi, si rileva che CUCM invia un messaggio di "certificato non supportato" a Cisco WebEx Meetings Server durante la sincronizzazione TLS tra CUCM e Cisco WebEx Meetings Server.

Possibile causa In ambienti Windows 7 a 32 bit e IE 8, l'opzione di sicurezza locale prevede le seguenti scelte: Utilizza algoritmi FIPS compatibili per crittografia, hash e firma è abilitata. Percorso dell'opzione:

gpedit.msc | Configurazione computer | Impostazioni di Windows | Impostazioni di sicurezza | Criterio locale | Opzioni di sicurezza

Soluzione Se l'opzione TLSv1.0 nelle impostazioni avanzate di IE è disabilitata, l'utente deve abilitare il criterio locale. Dopo l'abilitazione del criterio locale, IE 8 funziona con l'opzione TLSv1.0 disattivata.

Utente disconnesso dalla conferenza audio

Problema Un utente è stato disconnesso da una conferenza audio.

Possibile causa La velocità di connessione alla rete dell'utente è bassa (pochi KB/sec).

Soluzione Portare la velocità di connessione alla rete dell'utente a 100 KB/sec o superiore per ripristinare la connessione alla conferenza audio.

Dati non registrati nella tabella WBX*INPROGRESSMEETING al termine della riunione

Problema Se la riunione WebEx termina a date e ore specifiche per le statistiche, ad esempio 18.45 per statistiche di 5 minuti, 19.00 per statistiche orarie, 27/9 00.00 per statistiche giornaliere, la corrispondente tabella WBX*INPROGRESSMEETING non acquisisce i dati durante l'intervallo di tempo in cui solitamente il processo di statistiche giornaliere li acquisirebbe.

Possibile causa Il lavoro statistico DB viene eseguito a una velocità inferiore rispetto al lavoro trigger DB, producendo quindi un ritardo di 5 minuti nell'elaborazione dei dati.

Soluzione Non esiste attualmente una soluzione. Questo problema verrà risolto in una revisione del prodotto.

Dati non registrati nella tabella WBX*INPROGRESSMEETING al termine della riunione



Single Sign On

Questa sezione contiene argomenti per la risoluzione di problemi relativi alla funzionalità Single Sign On (SSO).

- [Errore SSO dopo il completamento di un ripristino di emergenza, pagina 61](#)
- [Errore protocollo SSO, pagina 61](#)
- [Reindirizzamento SSO non riuscito, pagina 62](#)
- [Codici di errore SSO, pagina 64](#)
- [SSO non funziona con i dispositivi iOS, pagina 65](#)
- [Errore di ritorno a capo SSO, pagina 66](#)

Errore SSO dopo il completamento di un ripristino di emergenza

Problema Quando un utente completa un ripristino di emergenza, si verifica un errore SSO a causa di certificati scaduti.

Possibile causa I certificati SSO esistenti sono stati installati prima dell'installazione dell'applicazione.

Soluzione Reinstallare i certificati SSO dopo il completamento dell'operazione di ripristino di emergenza. Dopo aver eseguito il ripristino su un apposito sistema, accedere al sito di amministrazione e selezionare **Impostazioni > Sicurezza > Certificato > Certificato SSL > Genera CSR**. In **Altre opzioni**, selezionare **Scarica CSR** per scaricare il CSR generato. Utilizzare il CSR per ottenere un nuovo certificato SSL. Per ulteriori informazioni, fare riferimento alla sezione "Generazione di certificati SSL" nella Guida all'amministrazione. Importare il nuovo certificato SSL selezionando **Impostazioni > Sicurezza > Certificato > Altre opzioni** (Importa certificato SSL). Importare lo stesso certificato SSL in ADFS (Active Directory Federation Service) per la parte dell'URL.

Errore protocollo SSO

Problema Viene visualizzato il messaggio di errore "Errore di protocollo SSO. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza."

Possibile causa Il sito di amministrazione SSO o la configurazione IdP contiene errori.

Possibile causa La funzionalità SSO non è abilitata.

Possibile causa Alcuni o tutti gli attributi IdP richiesti non sono configurati: firstname, lastname, email.

Possibile causa Il parametro NameID del sistema SAML non è impostato su email.

Possibile causa Il certificato Active Directory Federation Services (ADFS) di firma tramite token è scaduto e deve essere aggiornato.

Soluzione Se una delle suddette condizioni può essere la causa:

- Verificare che gli attributi IdP richiesti siano configurati.
- Verificare che i seguenti attributi IdP siano impostati sull'indirizzo e-mail dell'utente: uid, SAML_SUBJECT.
- Esportare un certificato di firma tramite token principale da **Server ADFS > Console di gestione ADFS > Servizio > Certificato** e caricarlo sul certificato SSO CWMS.

Se non si riesce a determinare la causa dell'errore di protocollo SSO, generare un log e contattare il Centro assistenza tecnico (TAC) per ulteriore assistenza.

Reindirizzamento SSO non riuscito

Problema Un utente tenta di accedere e riceve il messaggio "Reindirizzamento SSO non riuscito". L'utente deve rivolgersi a un amministratore per assistenza.

Possibile causa Un valore dell'attributo IdP nell'account utente ha violato le norme per gli account. A causa di questo problema, è possibile che vengano visualizzati i seguenti messaggi di errore:

- **Possibile causa** Errore di protocollo SSO. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza. Per ulteriori informazioni, vedere [Errore protocollo SSO, a pagina 61](#).
- **Possibile causa** Nessun account utente trovato nel sistema. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Nessun certificato X.509 trovato nel sistema. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Certificato X.509 scaduto. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Account utente bloccato. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Account utente scaduto. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Account utente disattivato. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Asserzione SAML scaduta. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Messaggio di risposta non valido. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Creazione automatica account non riuscita. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione automatica account o aggiornamento automatico account non riuscito, a pagina 81](#).

- **Possibile causa** Aggiornamento automatico account non riuscito. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione automatica account o aggiornamento automatico account non riuscito](#), a pagina 81.
- **Possibile causa** Errore di protocollo SSO. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Nessun nome utente trovato in asserzione SAML. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** È supportata solo la richiesta POST. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Dati SAML SSO POST non corretti. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Un certificato Cisco WebEx Meetings Server non è stato importato nell'IdP SAML.
- **Possibile causa** Il sito non è autorizzato a usare SSO. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Certificato X.509 non corretto per la convalida dell'asserzione SAML. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza. Per ulteriori informazioni, vedere [Certificato X.509 non corretto per la convalida dell'asserzione SAML](#), a pagina 5.
- **Possibile causa** Errore di caricamento configurazione. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Il valore di NameQualifier non corrisponde all'URL del sito. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Impossibile raggiungere la parte dell'asserzione. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Impossibile risolvere l'elemento SAML. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Asserzione SAML non valida. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Il destinatario non corrisponde a webex.com. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Asserzione SAML non firmata. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Ruolo utente non autorizzato all'accesso. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** RequestedSecurityToken non valido. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Firma digitale non valida. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Autorità emittente non attendibile. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Formato identificatore nome non corretto. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Impossibile generare AuthnRequest. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.

- **Possibile causa** Impossibile generare richiesta di disconnessione. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** InResponseTo non corrisponde all'ID della richiesta. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Messaggio di richiesta non valido. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Creazione automatica account non riuscita. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** Aggiornamento automatico account non riuscito. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Possibile causa** L'aggiornamento dei privilegi utente non è riuscito, oppure l'utente non è autorizzato ad eseguire l'aggiornamento dei privilegi utente. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.

Soluzione Esaminare l'API URL per determinare i valori degli account che causano il problema. Per ulteriori informazioni, fare riferimento alla sezione "Impostazione e modifica di parametri API URL SSO" nella *Guida alla pianificazione di Cisco WebEx Meeting Server* su <http://www.cisco.com/c/en/us/support/conferencing/webex-meetings-server/products-installation-and-configuration-guides-list.html>.

Codici di errore SSO

Nella tabella seguente vengono elencati i codici di errore SSO.

Descrizione errore	Codice di errore
Errore protocollo SSO	1
Nessun nome utente trovato nell'asserzione SAML	2
Nessun account utente trovato nel sistema	3
Nessun certificato X.509 trovato nel sistema	4
Solo richieste POST supportate	5
Dati SAML SSO POST non corretti	6
Nel sito non è consentito l'uso del protocollo SSO	7
Certificato X.509 non corretto per la convalida dell'asserzione SAML	8
Errore di caricamento configurazione	9
Il valore di NameQualifier non corrisponde all'URL del sito	10
Impossibile raggiungere la parte di asserzione	11
Impossibile risolvere artefatto SAML	12

Descrizione errore	Codice di errore
Asserzione SAML non valida	13
Il destinatario non corrisponde a webex.com	14
Il certificato X.509 è scaduto	15
Account utente bloccato	16
Account utente scaduto	17
Account utente disattivato	18
L'asserzione SAML è scaduta.	19
L'asserzione SAML non è firmata.	20
Ruolo utente non autorizzato per l'accesso	21
RequestedSecurityToken non valido	22
Firma digitale non valida	23
Emittente non attendibile	24
Formato identificatore di nomi non corretto	25
Impossibile generare la richiesta di autorizzazione	26
Impossibile generare la richiesta di disconnessione	27
InResponseTo non corrisponde all'ID della richiesta	28
Messaggio di risposta non valido	29
Messaggio di richiesta non valido	30
Creazione account automatica non riuscita	31
Aggiornamento automatico account non riuscito	32

SSO non funziona con i dispositivi iOS

Problema Il Single Sign-On non funziona con il dispositivo iOS.

Possibile causa Questo è un problema noto con Apple iOS 6.x, dove il Single Sign-On (SSO) non funziona per gli utenti interni di iPad/iPhone che utilizzano il browser Web Safari 6. La causa è un difetto Apple che verrà corretto in iOS 7. L'ID del bug Safari è 13484525.

Soluzione Utilizzare un browser Web diverso. Vedere la sezione "Requisiti del sistema operativo e del browser" della *Guida alla pianificazione Cisco WebEx Meetings Server e requisiti di sistema* per un elenco dei browser supportati sul sistema operativo Mac.

Errore di ritorno a capo SSO

Problema La risposta SAML (Security Assertion Markup Language) con un ritorno a capo non è supportata.

Possibile causa Se la risposta SAML contiene un ritorno a capo in alcuni campi, l'aggiornamento automatico, la creazione di account e l'autenticazione non vengono eseguite correttamente. Sebbene il provider SAML calcoli la firma digitale con il ritorno a capo, Cisco WebEx Meetings Server (CWMS) rimuove il ritorno a capo rendendo non valida la firma digitale.

Soluzione Rimuovere il ritorno a capo da tutti i campi.



CAPITOLO

16

Telefonia

Questa sezione include argomenti di soluzione dei problemi di telefonia.

- [Chiamata interrotta su sistema TLS ad alta disponibilità, pagina 67](#)
- [Problemi di richiamata, pagina 67](#)
- [Problemi di chiamata in ingresso, pagina 68](#)
- [Impossibile partecipare alla riunione, pagina 68](#)
- [Chiamate utente disconnesse dopo failover, pagina 68](#)
- [Problemi di supporto VAD \(Voice Activity Detection\), pagina 69](#)
- [Teleconferenza sicura in MDC solo su un singolo centro dati, pagina 69](#)

Chiamata interrotta su sistema TLS ad alta disponibilità

Problema In un ambiente di grandi dimensioni con chiamate in conferenza configurate per TLS (crittografia di sicurezza per conferenze) è possibile che le chiamate vengano interrotte.

Possibile causa La rete tra le macchine virtuali principale e ad alta disponibilità viene disconnessa per alcuni minuti durante la riunione. La rete viene quindi ripristinata quando la riunione è in ancora in corso.

Soluzione I partecipanti devono accedere di nuovo manualmente alla riunione.

Problemi di richiamata

Problema Quando si richiede che il sistema chiami il proprio numero di telefono, il telefono non squilla e si riceve un messaggio di errore: "Richiamata non riuscita; nessuna risposta."

Possibile causa È necessario riconfigurare i server CUCM.

Soluzione In CUCM, andare ai SIP Trunk configurati per Cisco WebEx Meetings Server e selezionare lo **Spazio di ricerca di chiamata** configurato. Passare al proprio telefono sotto **Dispositivi** e selezionare la partizione configurata. Selezionare **Inoltro chiamata** > **Classe di controllo** > **Spazio di ricerca di chiamata**,

andare allo spazio di ricerca di chiamata configurato e accertarsi che la partizione elencata sia configurata per il proprio telefono.

Problemi di chiamata in ingresso

Problema Gli utenti sentono un segnale di occupato prima o dopo la composizione del numero completo.

Problema Viene riprodotto un messaggio che indica un errore di completamento della composizione della chiamata.

Possibile causa È necessario riconfigurare i server CUCM.

Soluzione In CUCM, andare al percorso di indirizzamento utilizzato per Cisco WebEx Meetings Server e selezionare la partizione configurata. Quindi andare al dispositivo da cui si sta chiamando e selezionare lo **Spazio di ricerca di chiamata** configurato. Selezionare **Inoltro chiamata > Classe di controllo > Spazio di ricerca di chiamata**, andare allo spazio di ricerca di chiamata configurato e accertarsi che la partizione elencata sia configurata per Cisco WebEx Meetings Server. Se la partizione è impostata su **<None>**, qualsiasi dispositivo configurato in Cisco Unified Communications Manager sarà in grado di chiamare Cisco WebEx Meetings Server.

Impossibile partecipare alla riunione

Problema Durante la chiamata in ingresso, la chiamata di un utente termina o non si sente alcun suono dopo aver inserito l'ID riunione seguito da #1.

Problema Durante la richiamata, la chiamata di un utente termina dopo aver inserito 1 per unirsi alla riunione.

Possibile causa È necessario riconfigurare i server CUCM.

Soluzione In CUCM, selezionare i percorsi di indirizzamento SIP configurati per Cisco WebEx Meetings Server e selezionare la partizione di indirizzamento configurata. Andare ai SIP Trunk configurati per i servizi di bilanciamento del carico e selezionare lo **Spazio di ricerca di chiamata di reindirizzamento** e **Spazio di ricerca di chiamata di riferimento OOD** configurati. Selezionare **Inoltro chiamata > Classe di controllo > Spazio di ricerca di chiamata**, andare allo spazio di ricerca di chiamata di reindirizzamento e allo spazio di ricerca di chiamata di riferimento OOD configurati e accertarsi che la partizione elencata per ciascuna opzione sia configurata per il percorso di indirizzamento SIP per Cisco WebEx Meetings Server.

Chiamate utente disconnesse dopo failover

Problema Le chiamate dell'utente vengono disconnesse dopo il failover sul sistema ad alta disponibilità.

Possibile causa Sul sistema è abilitata la funzionalità TAS e viene utilizzato un telefono KPML IP. La funzionalità TAS tenta di inviare un messaggio di sottoscrizione SIP a Cisco Unified Communications Manager (CUCM). Il messaggio di sottoscrizione non supera la convalida CUCM a causa della modifica dell'indirizzo IP TAS. Per configurare le impostazioni CUCM, accedere al sito di amministrazione e selezionare **Impostazioni > Audio** e, quindi, trovare i campi CUCM.

Soluzione Si tratta di un problema noto e non vi sono cambiamenti di configurazione che possono risolvere il problema in questo momento. Se le chiamate vengono disconnesse a causa di questo problema, gli utenti devono unirsi nuovamente alla riunione effettuando una nuova chiamata.

Problemi di supporto VAD (Voice Activity Detection)

Problema Cisco WebEx Meetings Server non riconosce la condizione di abilitazione/disabilitazione del VAD peer remoto e disabilita il parametro VAD per impostazione predefinita. VAD, noto anche come rilevamento vocale o rilevamento dell'attività vocale, è una tecnica utilizzata nell'elaborazione vocale in cui viene rilevata la presenza o l'assenza della voce umana.

Possibile causa Cisco WebEx Meetings Server non esegue la negoziazione basata su SDP per il supporto VAD. A partire da Cisco WebEx Meetings Server 1.1 MR2 e successivi, Cisco WebEx Meetings Server disabilita VAD per impostazione predefinita. Le versioni precedenti di Cisco WebEx Meetings Server abilitano VAD per impostazione predefinita. Disabilitando VAD, la larghezza di banda consumata per il codec utilizzato non supererà i requisiti di larghezza di banda standard per tale codec. Ad esempio, il consumo di larghezza di banda per G.711 sarà 64 kbps, se VAD è disabilitato. VAD non incide in alcun modo sulle prestazioni del servizio offerto all'utente. Se VAD è abilitato, Cisco WebEx Meetings Server consente di risparmiare larghezza di banda di rete in base all'attività vocale rilevata. Se c'è silenzio, Cisco WebEx Meetings Server invia uno speciale pacchetto SID indicando il silenzio e interrompe l'invio dei pacchetti per risparmiare larghezza di banda di rete. Non appena viene rilevata attività vocale, l'invio di pacchetti audio riprende.

Soluzione La negoziazione VAD attraverso SDP non è attualmente supportata da Cisco WebEx Meetings Server.

Teleconferenza sicura in MDC solo su un singolo centro dati

Problema La teleconferenza sicura in un sistema MDC funziona solo con un singolo centro dati; le chiamate ad altri centri dati hanno esito negativo.

Possibile causa Cisco Unified Call Manager (CUCM) non può importare più certificati con un nome comune ed entrambi i centri dati stanno utilizzando l'URL del sito globale nel nome comune del certificato (impostazione predefinita).

Soluzione Generare o acquistare un nuovo certificato per ogni centro dati che utilizza l'URL del sito locale come nome comune:

- 1 Soluzione** Selezionare **Impostazioni > Sicurezza > Certificati > certificati su nomecentrodati > Genera CSR**. Viene visualizzata la finestra **Genera CSR**.
- 2 Soluzione** Nell'elenco a discesa **Nome comune**, selezionare l'URL del sito locale del centro dati.
- 3 Soluzione** Generare una richiesta di firma del certificato (CSR) e inviare all'Autorità di certificazione.
- 4 Soluzione** Installare il certificato sui centri dati e importarlo in CUCM.



Problemi di potenziamento, aggiornamento ed espansione

Questa sezione contiene argomenti per la risoluzione di problemi relativi a potenziamenti, aggiornamenti ed espansioni.

- [Errore server interno ricevuto dopo avvio aggiornamento, pagina 72](#)
- [Nessun messaggio di conferma ricevuto dopo aver eseguito un aggiornamento, pagina 72](#)
- [Impossibile connettersi all'immagine ISO nell'unità CD/DVD, pagina 73](#)
- [L'aggiornamento viene completato ma non appare alcun messaggio Sistema aggiornato o pulsante Riavvia, pagina 73](#)
- [Errore di aggiornamento, pagina 73](#)
- [Processo di aggiornamento sistema bloccato, pagina 74](#)
- [Pulsante Aggiorna visualizzato in grigio, pagina 74](#)
- [Espansione non riuscita, pagina 74](#)
- [Credenziali di potenziamento non corrette, pagina 75](#)
- [Macchine virtuali del sistema potenziato e del sistema originale non sullo stesso ESXi, pagina 75](#)
- [Macchine virtuali del sistema potenziato e del sistema originale non sulla stessa subnet, pagina 75](#)
- [Sistema potenziato con snapshot, pagina 76](#)
- [Tentativo di potenziamento a versione non corretta, pagina 76](#)
- [Errore di connessione al sistema HA originale durante il potenziamento, pagina 76](#)
- [Impossibile ottenere dati durante il potenziamento, pagina 77](#)
- [Controllo spazio su disco per potenziamento non riuscito, pagina 77](#)
- [Impossibile accedere a macchine virtuali durante il potenziamento, pagina 77](#)
- [Potenziamento disco macchine virtuali non riuscito, pagina 78](#)
- [Dimensione del sistema potenziato non corrispondente, pagina 78](#)
- [Dimensione del sistema originale modificata durante il potenziamento, pagina 78](#)

- [Sessione di potenziamento in corso, pagina 78](#)
- [Impossibile connettersi al sito di amministrazione originale, pagina 79](#)
- [URL amministratore sistema originale modificato durante il potenziamento, pagina 79](#)
- [URL del sito del sistema originale modificato durante il potenziamento, pagina 79](#)
- [Versione del sistema originale modificata durante il potenziamento, pagina 79](#)

Errore server interno ricevuto dopo avvio aggiornamento

Problema Dopo l'avvio di un aggiornamento, viene visualizzata una pagina che indica l'avanzamento dell'aggiornamento. Durante l'aggiornamento, si riceve il seguente messaggio di errore: "Errore server interno (richiesta HTTP/maintenanceLock/unlock)"

Possibile causa Il server applicazioni Web di amministrazione riceve un errore interno che ha interrotto l'aggiornamento.

Soluzione Riavviare tutte le macchine virtuali normalmente utilizzando **Shut Down Guest** su ciascuna macchina virtuale tramite il client vSphere. Quindi, accendere tutte le macchine virtuali. Controllare che il Dashboard di amministrazione mostri che la versione è aggiornata. In tal caso, l'aggiornamento è stato eseguito correttamente ed è possibile disattivare la modalità di manutenzione sul sistema e continuare. Altrimenti, contattare il supporto tecnico per ulteriore assistenza.

Nessun messaggio di conferma ricevuto dopo aver eseguito un aggiornamento

Problema Una volta visualizzata la pagina dell'avanzamento dell'aggiornamento, non viene visualizzato alcun messaggio per indicare se l'aggiornamento è stato eseguito in modo corretto o errato. Al contrario, viene visualizzata la pagina di accesso al sito di amministrazione e il dashboard di amministrazione mostra la versione precedente.

Possibile causa Si è verificato il timeout di una sessione HTTP del server applicazioni Web di amministrazione o la sessione HTTP è stata disconnessa.

Soluzione Controllare la finestra della console della macchina virtuale per lo stato dell'aggiornamento. In caso di errore, la finestra della console indica in quale fase si è verificato l'errore: convalida, preparazione database, preparazione archivio, aggiornamento sistema o fase di archiviazione pacchetto di aggiornamento. Riavviare tutte le macchine virtuali normalmente utilizzando **Shut Down Guest** su ciascuna macchina virtuale tramite il client vSphere. Quindi, accendere tutte le macchine virtuali. Controllare che il Dashboard di amministrazione mostri che la versione è aggiornata. In tal caso, l'aggiornamento è stato eseguito correttamente ed è possibile disattivare la modalità di manutenzione sul sistema e continuare. Altrimenti, contattare il supporto tecnico per ulteriore assistenza.

Impossibile connettersi all'immagine ISO nell'unità CD/DVD

Problema Durante un tentativo di aggiornamento, il sistema non è riuscito a collegarsi all'immagine ISO su un'unità CD/DVD.

Problema Lo stato dell'unità non avanza dopo la **Connessione**.

Possibile causa È possibile che si stia tentando di connettersi alla macchina virtuale errata o che la connessione sia lenta (a causa dell'attività in VMware vCenter).

Soluzione Connettersi all'immagine ISO mediante il client vSphere. Controllare che l'immagine ISO sia connessa alla macchina virtuale corretta. Il sito di amministrazione visualizza il nome host della macchina virtuale. Accertarsi che corrisponda. Solitamente, è la macchina virtuale di amministrazione principale, a meno che non si stia aggiornando un sistema ad alta disponibilità non ancora collegato a un sistema principale. Se l'unità CD/DVD mostra lo stato **Connessione in corso**, attendere il completamento dell'operazione.

Soluzione Inoltre, potrebbe essere necessario chiudere e riaprire il client vSphere.

L'aggiornamento viene completato ma non appare alcun messaggio Sistema aggiornato o pulsante Riavvia

Problema L'aggiornamento viene completato correttamente, ma non viene visualizzato il messaggio **Sistema aggiornato** o il pulsante **Riavvia**.

Soluzione Controllare la finestra della console della macchina virtuale per lo stato dell'aggiornamento. In caso di errore, la finestra della console indica in quale fase si è verificato l'errore: convalida, preparazione database, preparazione archivio, aggiornamento sistema o archiviazione pacchetto di aggiornamento.

Errore di aggiornamento

Problema L'aggiornamento non viene eseguito correttamente.

Possibile causa Si è verificato un problema di connessione (ad esempio, un problema di rete, un problema di input/output o un altro problema per il proxy inverso Internet) oppure una o più macchine virtuali non sono accessibili.

- **Soluzione** Controllare la finestra della console della macchina virtuale per lo stato dell'aggiornamento. In caso di errore, la finestra della console indica in quale fase si è verificato l'errore: convalida, preparazione database, preparazione archivio, aggiornamento sistema o fase di archiviazione pacchetto di aggiornamento.

- **Soluzione** Raccogliere i registri: `/opt/log/upgrade/*`, `/opt/log/webadmin/*` e così via.

- **Soluzione** Ripristinare tutte le macchine virtuali a un backup eseguito prima dell'aggiornamento e riprovare.

Processo di aggiornamento sistema bloccato

Problema Il processo di aggiornamento è bloccato sul messaggio "Aggiornamento sistema..." da almeno un'ora.

- **Possibile causa** Il pacchetto ISO non riesce a trovare una posizione nel datastore e il client vSphere sta rilevando una connessione di rete lenta.
- **Possibile causa** Il sistema sta rilevando un rallentamento di input/output del disco o un problema di congestione di input/output sul datastore. Troppi ospiti si stanno connettendo e accedono allo stesso datastore o array di dischi.
- **Soluzione** Controllare la finestra della console della macchina virtuale per lo stato dell'aggiornamento. In caso di errore, la finestra della console indica in quale fase si è verificato l'errore: convalida, preparazione database, preparazione archivio, aggiornamento sistema o fase di archiviazione pacchetto di aggiornamento.
- **Soluzione** Ripristinare l'aggiornamento, inserire il file ISO nel datastore oppure, se l'unità CD/DVD della macchina virtuale di amministrazione è connessa in locale mediante il client vSphere, accertarsi che il client vSphere sia connesso tramite cavo in locale alla intranet aziendale (non tramite VPN).
- **Soluzione** Ripristinare l'aggiornamento, migrare la macchina virtuale a un nuovo datastore e riprovare.

Pulsante Aggiorna visualizzato in grigio

Problema La pagina **Sistema** sul sito di amministrazione non dispone di un pulsante **Esegui potenziamento** o il pulsante viene visualizzato in grigio.

Possibile causa Si sta tentando di eseguire un aggiornamento, un potenziamento o un'espansione sul sito di amministrazione ad alta disponibilità anziché sul sito di amministrazione del sistema principale.

Soluzione Accertarsi che la macchina virtuale di amministrazione principale sia accesa. Disconnettersi dal sito di amministrazione, avviare una nuova sessione del browser e accedere di nuovo. Se il problema persiste, accertarsi che il processo di amministrazione principale sia ancora funzionante.

Espansione non riuscita

Problema Il tentativo di espansione non è riuscito.

Possibile causa Un file di dati sul sistema potrebbe essere danneggiato.

Soluzione Controllare il file di log per rilevare un eventuale errore o un altro problema. Ripristinare il sistema esistente. Reinstallare un nuovo sistema o ripristinare un nuovo sistema se sono stati acquisiti snapshot VMware o è stato configurato il ripristino di emergenza dopo l'installazione OVA, riprovare ad eseguire l'aggiornamento o l'espansione.

Credenziali di potenziamento non corrette

Problema Durante il tentativo di potenziamento automatico, le credenziali di accesso dell'amministratore del sistema originale o le credenziali vCenter oppure entrambi non erano corrette.

Possibile causa Il processo di potenziamento non dispone di una connessione autenticata che include le credenziali vCenter in modo che sia possibile eseguire dei controlli prima dell'inizio del potenziamento.

Soluzione Inserire le credenziali corrette e continuare il potenziamento.

Soluzione Connettersi al dashboard di amministrazione del sistema originale e accedere. Se i tentativi hanno esito negativo, è possibile che venga richiesto di ripristinare la password o eseguire l'autenticazione con un CAPTCHA (Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart). Una volta convalidate le credenziali di accesso sul sistema originale, riprovare il potenziamento con le credenziali corrette. Se non si riesce ad accedere con le credenziali vCenter più volte, contattare l'amministratore vCenter per verificare le credenziali prima di riprovare a eseguire il potenziamento.

Macchine virtuali del sistema potenziato e del sistema originale non sullo stesso ESXi

Problema Le macchine virtuali di amministrazione del sistema originale e del sistema potenziato non si trovano sullo stesso host ESXi.

Possibile causa La macchina virtuale di amministrazione del sistema potenziato non è stata distribuita sullo stesso host ESXi della macchina virtuale di amministrazione originale.

Soluzione Eliminare le macchine virtuali create dal potenziamento. Avviare l'aggiornamento dall'inizio con entrambe le macchine virtuali sullo stesso host ESXi; non tentare di continuare il processo di potenziamento.

Macchine virtuali del sistema potenziato e del sistema originale non sulla stessa subnet

Problema Le macchine virtuali di amministrazione del sistema originale e del sistema potenziato non si trovano sulla stessa subnet.

Possibile causa La macchina virtuale di amministrazione del sistema potenziato non è stata distribuita sulla stessa subnet della macchina virtuale di amministrazione originale.

Soluzione Eliminare le macchine virtuali create dal potenziamento. Avviare il potenziamento dall'inizio con entrambi i sistemi sulla stessa subnet; non tentare di continuare il processo di potenziamento.

Sistema potenziato con snapshot

Problema Il sistema potenziato dispone di snapshot.

Possibile causa Impossibile trasferire i dati archiviati, perché esiste almeno uno snapshot vCenter delle macchine virtuali.

Soluzione Eliminare tutti gli snapshot su tutte le macchine virtuali del sistema potenziato e continuare.

Tentativo di potenziamento a versione non corretta

Problema Si è tentato di eseguire il potenziamento a una versione non corretta.



Nota

Il messaggio di errore potrebbe indicare un problema di connessione.

Possibile causa Si è tentato di eseguire il potenziamento alla versione errata.

Possibile causa Si è tentato di eseguire il potenziamento al tipo di sistema errato, ad esempio si è tentato di potenziare un sistema AE (Audio Encrypted) con un'immagine AU (Audio Unencrypted) o viceversa.

Possibile causa Si è tentato di eseguire un potenziamento durante l'espansione del sistema.

Possibile causa Si è tentato di eseguire un potenziamento con una redistribuzione del sistema non supportata per questa versione.

Possibile causa Percorso di potenziamento scelto non supportato.

Soluzione Eseguire il potenziamento alla versione corretta.

Errore di connessione al sistema HA originale durante il potenziamento

Problema Si sta tentando di connettersi al sistema di amministrazione ad alta disponibilità originale.



Nota

Il messaggio di errore potrebbe indicare una versione non corrispondente anziché un problema di connessione.

Possibile causa Il sistema ad alta disponibilità originale è attivo.

Possibile causa Nel caso di un potenziamento manuale, il sistema originale potrebbe non essere stato arrestato.

Possibile causa Nel caso di un potenziamento automatico, il sistema originale è stato attivato dopo l'arresto eseguito dal processo di potenziamento.

Soluzione Arrestare il sistema ad alta disponibilità originale e continuare il potenziamento.

Impossibile ottenere dati durante il potenziamento

Problema Il tentativo di ottenere i dati dal sistema originale non è riuscito.

Possibile causa Più tentativi di esecuzione dell'opzione *Prepara per potenziamento* sul sistema originale.

Possibile causa Impossibile convalidare dati di distribuzione.

Possibile causa Inizializzazione dati di distribuzione non riuscita.

Possibile causa Impossibile completare l'archiviazione dati su sistema originale.

Possibile causa Si è verificato un errore durante il trasferimento dei dati archiviati al sistema potenziato.

Possibile causa Impossibile completare la convalida di dati archiviati.

Soluzione Uscire dalla modalità di manutenzione sul sistema originale e quando il sistema si trova in stato normale, riprovare a eseguire il potenziamento.

Soluzione Inserire nuovamente l'URL di amministrazione e continuare il potenziamento.

Controllo spazio su disco per potenziamento non riuscito

Problema Contro spazio su disco non riuscito.

Possibile causa Spazio su disco insufficiente per distribuire le macchine virtuali durante il potenziamento automatico. Deve essere disponibile spazio su disco sufficiente per supportare il potenziamento su ciascun datastore utilizzato dal sistema originale. Per ogni macchina virtuale, il sistema potenziato utilizza automaticamente gli stessi datastore del sistema originale.

Soluzione Fornire spazio su disco sufficiente e riprovare a eseguire il potenziamento. Per informazioni dettagliate, vedere la *Guida alla pianificazione di Cisco WebEx Meetings Server* su <http://www.cisco.com/c/en/us/support/conferencing/webex-meetings-server/products-installation-and-configuration-guides-list.html>.

Impossibile accedere a macchine virtuali durante il potenziamento

Problema Accesso alle macchine virtuali non riuscito.

Possibile causa Uno o più controlli delle macchine virtuali, quali accensione, versione, tipo, dimensione o stato, non sono riusciti.

Soluzione Correggere l'errore e continuare il potenziamento.

Potenziamento disco macchine virtuali non riuscito

Problema La formattazione del disco delle macchine virtuali VMware (VMDK) non è riuscita.

Possibile causa VMDK non riuscito.

Soluzione Tenere la macchina virtuale di amministrazione spenta. Eliminare i file VMDK dalla macchina virtuale di amministrazione del sistema potenziato e sostituirli con i file corrispondenti della macchina virtuale di amministrazione del sistema originale. Continuare con il potenziamento.

Dimensione del sistema potenziato non corrispondente

Problema La dimensione del sistema originale e la dimensione del sistema potenziato non corrispondono.

Possibile causa La dimensione del sistema potenziato non corrisponde alla dimensione del sistema originale.

Soluzione In vCenter, disattivare la macchina virtuale di amministrazione del sistema potenziato ed eliminarla. Ridistribuire il file OVA e selezionare la macchina virtuale di amministrazione potenziata per la dimensione corretta.

Dimensione del sistema originale modificata durante il potenziamento

Problema La dimensione del sistema originale è stata modificata dopo aver avviato il processo di potenziamento automatico.

Possibile causa Sono state apportate alcune modifiche al sistema originale dopo aver avviato il processo di potenziamento automatico.

Soluzione Rimuovere le macchine virtuali del sistema potenziato e avviare il processo di potenziamento automatico dall'inizio.

Sessione di potenziamento in corso

Problema È già in corso una sessione di potenziamento.

Soluzione Il browser aggiorna e visualizza automaticamente lo stato corrente.

Impossibile connettersi al sito di amministrazione originale

Problema Durante un potenziamento, non è stato possibile connettersi al sito di amministrazione originale.

Possibile causa Il sistema originale potrebbe essere in uno stato transitorio.

Soluzione Verificare che il sistema originale sia in buono stato e riprovare a eseguire il potenziamento automatico.

URL amministratore sistema originale modificato durante il potenziamento

Problema L'URL di amministrazione del sistema originale è stato modificato dall'inizio del processo di potenziamento automatico.

Possibile causa Sono state apportate alcune modifiche al sistema originale dopo aver avviato il processo di potenziamento automatico.

Soluzione Rimuovere le macchine virtuali del sistema potenziato e avviare il processo di potenziamento automatico dall'inizio.

URL del sito del sistema originale modificato durante il potenziamento

Problema L'URL del sito del sistema originale è cambiato dopo aver avviato il processo di potenziamento automatico.

Possibile causa Sono state apportate alcune modifiche al sistema originale dopo aver avviato il processo di potenziamento automatico.

Soluzione Rimuovere le macchine virtuali del sistema potenziato e avviare il processo di potenziamento automatico dall'inizio.

Versione del sistema originale modificata durante il potenziamento

Problema La versione del sistema originale è stata modificata dopo aver avviato il processo di potenziamento automatico.

Possibile causa Sono state apportate alcune modifiche al sistema originale dopo aver avviato il processo di potenziamento automatico.

Soluzione Rimuovere le macchine virtuali del sistema potenziato e avviare il processo di potenziamento automatico dall'inizio.



Gestione utenti

Questa sezione contiene argomenti per la risoluzione di problemi relativi alla gestione degli utenti.

- [Creazione automatica account o aggiornamento automatico account non riuscito, pagina 81](#)
- [Importazione di utenti con un file CSV non riuscita, pagina 84](#)
- [Nessun account utente trovato nel sistema, pagina 84](#)

Creazione automatica account o aggiornamento automatico account non riuscito

Problema Viene visualizzato uno dei seguenti messaggi di errore:

- **Problema** Creazione automatica account non riuscita. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.
- **Problema** Aggiornamento automatico account non riuscito. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza.

Possibile causa L'attributo IdP `updatetimestamp` potrebbe non essere configurato. È possibile che si siano verificati altri problemi di configurazione IdP.

Soluzione Controllare se le mappature degli attributi richieste sono configurate in IdP correttamente, ad esempio `firstname`, `lastname`, `email`, `SAML_SUBJECT` o `Name_ID`. Prestare particolare attenzione alle impostazioni `Name_ID` e `SAML_SUBJECT`. Alcune configurazioni IdP utilizzano `Name_ID`, mentre altre utilizzano `SAML_SUBJECT`. Si consiglia di configurare tutti gli account in modo che `Name_ID` abbia lo stesso valore di `SAML_SUBJECT`.

Soluzione TC1 (Codice di verifica 1),, TC10 (Codice di verifica 10) sono attributi speciali. Se il codice di verifica è configurato come richiesto nella sezione di amministrazione in **Utenti > Codici di verifica**, tali codici sono mappature di attributi richieste.

Soluzione Se la modalità di input di un codice di verifica è il menu a discesa, viene applicato quanto segue:

- **Soluzione** Se il codice di verifica è configurato come **Richiesto**, il valore dell'attributo deve essere uno dei valori attivi nel menu a discesa.

- **Soluzione** Se il codice di verifica è configurato come non Richiesto, il valore dell'attributo può essere non specificato o uno dei valori attivi nel menu a discesa.

Soluzione Ad esempio, se IdP è ADFS 2 e non sono stati configurati Codici di verifica (*SAML_SUBJECT* non è richiesto in ADFS 2), è necessaria la seguente mappatura:

Attributo LDAP	Tipo di richiesta in uscita
Indirizzi e-mail	Name_ID
Indirizzi e-mail	EMAIL
Nome assegnato	FirstName
Cognome	LastName



Nota

Soluzione

- **Soluzione** Si consiglia di associare il parametro *Name_ID* all'indirizzo e-mail.
- **Soluzione** Il nome dell'attributo è sensibile a maiuscole e minuscole. Accertarsi che il valore dell'attributo dell'utente non sia vuoto.
- **Soluzione** Si consiglia di non configurare i codici di verifica come **Richiesti**.
- **Soluzione** Si consiglia di non configurare la modalità di input dei codici di verifica come menu a discesa.

Soluzione Accertarsi che il valore dell'attributo dell'utente non sia vuoto.

Riferimento SSO URL API

Quando si creano gli utenti, occorre sincronizzare le informazioni degli utenti sul database Cisco WebEx con il sito SSO. Nella tabella seguente sono riportati gli argomenti che devono essere sincronizzati:

Argomento	Valore	Descrizione
FirstName	stringa	Nome dell'utente costituito da un massimo di 32 caratteri.
LastName	stringa	Cognome dell'utente costituito da un massimo di 32 caratteri.
EMAIL	stringa	Indirizzo e-mail dell'utente costituito da un massimo di 64 caratteri.
TC1	stringa	<p>Codice di verifica dell'utente 1. Opzionale/obbligatorio (configurato nel sito di amministrazione. Fare riferimento alla Guida all'amministrazione per ulteriori informazioni sulla gestione degli utenti. La lunghezza massima è 132 caratteri.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se il codice di verifica è configurato come richiesto, occorre fornire il valore. • Se la modalità di input per il codice di verifica corrente è Menu a discesa, specificare il valore configurato nel menu a discesa. <p>Nota Il valore deve essere attivo nel menu a discesa.</p>

Le informazioni sull'account descritte sopra sono configurate con le seguenti funzioni:

- Configurazione utente:
 - Sito di amministrazione: selezionare **Utenti > Modifica utente** per visualizzare i campi degli account utente.
 - Sito utente finale: selezionare **Account personale** per visualizzare i campi degli account utente.
- Configurazione codice di verifica:
 - Sito di amministrazione: selezionare **Utenti > Codici di verifica** e impostare la **Modalità di input** su **Menu a discesa**, quindi configurare l'impostazione **Uso**. Selezionare **Modifica elenco**, per configurare le impostazioni del menu a discesa.

Importazione di utenti con un file CSV non riuscita

Problema Si tenta di importare utenti con un file CSV, ma l'operazione non viene eseguita correttamente. Si riceve un messaggio di errore che indica che è stato selezionato un file non valido.

Possibile causa I file di importazione devono essere unicode UTF-8 o UTF-16. Microsoft Excel salva solo file UTF come *.txt.

Possibile causa Il formato di un file CSV non è valido, ad esempio non contiene alcune colonne. Vedere la sezione **Valori dei campi del file CSV** in <http://www.cisco.com/c/en/us/support/conferencing/webex-meetings-server/products-installation-guides-list.html>.

Soluzione Modificare il file CSV utilizzando un foglio di calcolo, ad esempio un foglio Excel (consigliato, con delimitatori di schede) o uno strumento di testo, come Notepad.

Soluzione Salvare il file come unicode UTF-16 (*.txt) o come un file separato da virgole (*.csv).

Soluzione Se l'estensione del file è diversa da *.csv, rinominare il file.

Soluzione Importare il file CSV corretto in Cisco WebEx Meetings Server, selezionando l'opzione di file delimitato da tabulazioni.

Soluzione Il ruolo di Revisore non può essere trasferito utilizzando il file CSV.

Problema Il ruolo di Revisore non viene trasferito con il file CSV.

Possibile causa Questa è impostazione di progettazione.

Nessun account utente trovato nel sistema

Problema Viene visualizzato il messaggio di errore "Nessun account utente trovato nel sistema. Contattare l'amministratore per ulteriore assistenza."

Possibile causa L'utente non esiste sul sistema e la creazione automatica di account non è attivata.

Soluzione Accertarsi di aver aggiunto l'utente sul sistema e che la creazione automatica di account sia stata attivata.



Problemi relativi alle macchine virtuali

Questa sezione contiene argomenti per la risoluzione di problemi relativi alle macchine virtuali.

- [Macchina virtuale di amministrazione su sistema principale o ad alta disponibilità inattiva, pagina 85](#)
- [Problemi Gruppo NIC, pagina 86](#)
- [Mancato avvio della macchina virtuale dopo la distribuzione, pagina 86](#)
- [Errore irreversibile della macchina virtuale, pagina 86](#)
- [Problemi e arresti della macchina virtuale, pagina 87](#)
- [Macchina virtuale irraggiungibile a causa di un guasto hardware, pagina 87](#)
- [Riavvio ripetuto della macchina virtuale, pagina 88](#)
- [Riavvio continuo della macchina virtuale dopo un'interruzione di corrente, pagina 88](#)

Macchina virtuale di amministrazione su sistema principale o ad alta disponibilità inattiva

Problema La macchina virtuale di amministrazione sul sistema principale o ad alta disponibilità è inattiva. È possibile visualizzare lo stato del sistema selezionando **Sistema > Visualizza altro > Proprietà**. Il Sito di amministrazione è inaccessibile e viene visualizzato un messaggio di errore nella finestra del browser (ad esempio, "Si è verificato un problema tecnico nell'elaborazione della richiesta").

Possibile causa Potrebbe essersi verificato un problema con la gestione della macchina virtuale in VMware vSphere.

Soluzione Recuperare i log VMware (kb.vmware.com) e fornirli al rappresentante del Centro assistenza tecnico Cisco (TAC). Il rappresentante utilizzerà i log per determinare se esiste un problema di macchina virtuale sul sistema. Tenere presente che i messaggi relativi ad attività ed eventi (eventi di macchina virtuale da scheda Attività ed eventi) sono importanti per la risoluzione dei problemi.

Problemi Gruppo NIC

Problema È stata configurata la funzionalità Gruppo NIC per il failover e il bilanciamento del carico e tutte le macchine virtuali sembrano funzionare correttamente, ma si iniziano a verificare alcuni problemi quando si esegue il prodotto al massimo carico a causa di errori delle riunioni.

Possibile causa Aprire la console VMware vSphere e determinare se il Gruppo NIC funziona correttamente sui server UCS che ospitano le macchine virtuali Cisco WebEx Meetings Server. Questo spesso si verifica a causa di un errore di connessione da un NIC, che obbliga un'altra NIC a gestire il carico di rete completo. Ciò è particolarmente importante se le NIC sono NIC Gigabit-Ethernet, poiché al massimo carico di porta tutte le NIC verrebbero eseguite alla massima capacità di collegamento. Pertanto, un errore grave su una NIC Gigabit-Ethernet causa il trasferimento dell'intero carico di rete sull'altra NIC, determinando la saturazione del collegamento e causando problemi a livello di applicazione all'interno di Cisco WebEx Meetings Server.

Soluzione Attivare la modalità di manutenzione su Cisco WebEx Meetings Server, riparare o sostituire la NIC guasta e quindi ripristinare il servizio per gli utenti finali.

Mancato avvio della macchina virtuale dopo la distribuzione

Problema La macchina virtuale non si avvia dopo la distribuzione.

Possibile causa Il server Cisco UCS (su cui è distribuita la macchina virtuale) non soddisfa i requisiti minimi per la dimensione di sistema.

Soluzione Controllare i requisiti di sistema per la dimensione del proprio sistema e accertarsi che sia disponibile CPU, memoria e spazio su disco libero sufficienti. Fare riferimento alla sezione *Requisiti di sistema di Cisco WebEx Meetings Server* per ulteriori informazioni.

Errore irreversibile della macchina virtuale

Problema Una delle macchine virtuale non funziona e non è possibile risolvere il problema neanche con l'assistenza del Centro assistenza tecnico Cisco (TAC).

Possibile causa Le cause possibili sono diverse, incluse le seguenti: database danneggiato, configurazione errata, attività di manutenzione non supportata, interruzioni dell'alimentazione, guasti hardware e altro.

Soluzione In caso di errore di una macchina virtuale nella configurazione di alta disponibilità, rimuovere la macchina virtuale ad alta disponibilità dal sistema. Eseguire nuovamente la distribuzione di tutte le macchine virtuali ad alta disponibilità, quindi riconfigurare il sistema per l'alta disponibilità. Fare riferimento alla sezione sulla configurazione di un sistema ad alta disponibilità nella *Guida all'amministrazione di Cisco WebEx Meetings Server* per ulteriori informazioni. In modo analogo, in caso di errore della macchina virtuale del proxy inverso Internet, è necessario rimuovere tale macchina virtuale dal sistema. Ridistribuire e riconfigurare quindi la macchina virtuale del proxy inverso Internet. Fare riferimento alla sezione relativa all'aggiunta dell'accesso pubblico nella *Guida all'amministrazione di Cisco WebEx Meetings Server* per ulteriori informazioni. Per qualsiasi altra macchina virtuale, è necessario ricostruire il sistema utilizzando la funzione di ripristino di emergenza. Fare riferimento alla sezione relativa alla funzione di ripristino di emergenza nella *Guida all'amministrazione di Cisco WebEx Meetings Server* per ulteriori informazioni.

Problemi e arresti della macchina virtuale

Problema La macchina virtuale si arresta in modo anomalo e non riprende a funzionare.

Possibile causa

Soluzione Provare a effettuare le seguenti operazioni:

- **Soluzione** Riavviare la macchina virtuale da VMware vCenter.
- **Soluzione** Se è stato acquisito uno snapshot delle macchine virtuali, provare a ripristinare uno snapshot.



Nota **Soluzione** Gli snapshot possono non contenere tutte le informazioni di configurazione e potrebbe essere necessario eseguire alcune operazioni di configurazione per ripristinare tutte le funzioni sul sistema.

- **Soluzione** Se è stato configurato un server di storage, è possibile eseguire un ripristino di emergenza per ripristinare il sistema. Per ulteriori informazioni, fare riferimento alla sezione "Uso della funzione di ripristino di emergenza" nella Guida all'amministrazione.
- **Soluzione** Se il problema persiste, contattare il Centro assistenza tecnico Cisco (TAC). È possibile contattare il Centro assistenza tecnico Cisco (TAC) al seguente URL: <http://www.cisco.com/cisco/web/support/index.html>

Macchina virtuale irraggiungibile a causa di un guasto hardware

Problema La macchina virtuale principale è irraggiungibile. Gli utenti non possono accedere al sito di Amministrazione e non possono accedere al sito WebEx per avviare o pianificare riunioni. Gli amministratori non possono eseguire una connessione SSH alla macchina virtuale. Il failover al sistema ad alta disponibilità non si verifica.

Possibile causa Il disco su cui risiede la macchina virtuale di amministrazione principale non è accessibile.

Soluzione Utilizzando VMware vCenter, arrestare la macchina virtuale non accessibile. In questo modo, il processo di failover al sistema HA viene completato correttamente. Una volta risolto il problema hardware, contattare il Centro di assistenza tecnica Cisco (TAC) per ripristinare la macchina virtuale principale.

Riavvio ripetuto della macchina virtuale

Problema La macchina virtuale sulla quale ho distribuito il file OVA di Cisco WebEx Meetings Server si riavvia ripetutamente.

Possibile causa NTP non è configurato sull'host ESXi.

Soluzione Configurare NTP sull'host ESXi, controllare il DNS sull'host ESXi per essere certi che stia risolvendo il server NTP correttamente e, quindi, ridistribuire il file OVA alla macchina virtuale.

Riavvio continuo della macchina virtuale dopo un'interruzione di corrente

Problema La macchina virtuale si riavvia continuamente dopo un'interruzione di corrente impedendo il caricamento del sistema operativo. Nessun accesso SSH o GUI disponibile.

Possibile causa File system danneggiato.

Soluzione Ciò è applicabile a qualsiasi macchina virtuale Cisco WebEx Meetings Server. Quando si avvia una macchina virtuale, viene visualizzato questo messaggio sulla console: **Avvio di sistema operativo Cent (<string_numbers_letters>) in <number> secondi**. Premere un tasto per interrompere il processo di avvio e visualizzare il menu di avvio GNU GRUB. Premere **e** per modificare i comandi prima di avviare la macchina virtuale. Premere il tasto freccia in basso per selezionare la riga **kernel** e premere **e** per modificare questa riga. Aggiungere questo testo alla riga del kernel: **init=/bin/sh** (accertarsi che sia presente uno spazio prima di init). Premere il tasto Invio per salvare le modifiche e tornare al menu precedente. Premere **b** per avviare. Installare il file system principale digitando questo comando: **mount -o remount,rw /**. Richiamare la modalità superutente immettendo **su** sulla riga di comando per ottenere l'accesso radice. Da qui, immettere **fsck** per controllare e riparare il file system. Premere **y** nei prompt per la riparazione dei problemi rilevati. Al termine, riavviare la macchina virtuale utilizzando la funzione RESET di vCenter. Se il problema è risolto, la macchina virtuale si avvia normalmente. Controllare lo stato del sistema immettendo **hastatus** sulla riga di comando. Se non funziona e il Centro assistenza tecnico (TAC) non riesce a trovare una soluzione, seguire il processo di ripristino di emergenza descritto nella *Guida all'amministrazione di Cisco WebEx Meetings Server*.