Cisco WebEx Meetings Server 문제 해결 안내서 (버전 2.6)

초판: 2015년 10월 08일

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

© 2015 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

목 차

알람, 로그 및 보고서 1

로그를 다운로드할 수 없음 1

Microsoft Internet Explorer를 사용하여 보고서를 다운로드할 수 없음 2

시스템 로그를 생성할 수 없음 2

로그 캡처 사이즈 문제 2

인증서 3

기존 인증서를 덮어쓰기하거나 제거할 수 없음 4

SSO IdP 인증서를 제거할 수 없음 4

인증서 체인 오류 4

인증서가 비공개 키와 일치하지 않음 4

인증서가 아직 유효하지 않음 5

만료된 인증서 5

SAML 어설션 유효성 검사에 잘못된 X.509 인증서 5

유효하지 않은 인증서 오류 6

유효하지 않은 도메인 오류—와일드카드 인증서 6

유효하지 않은 도메인 오류—SAN 인증서 6

키 암호화 오류 7

키 사이즈 오류 7

해지된 인증서가 관리 사이트 액세스를 방지함 8

업그레이드 후 셀프 서명한 인증서 8

인증서에서 유실된 확장명으로 인해 TLS를 시작할 수 없음 8

모바일 장치에서 Cisco WebEx Meetings Server에 액세스할 수 없음 9

신뢰할 수 없는 연결 9

Vista64비트, IE8 64비트에서 미팅 클라이언트가 실행되지 않음 10

Cisco Jabber 11

Cisco Jabber를 사용하여 WebEx Meeting에 연결할 수 없음 11

디렉토리 통합 13

디렉토리 통합이 구성된 후 사용자가 사인인할 수 없음 13
디렉토리 통합 이후 모든 사용자가 사인인할 수 없음 14
SSO에서 LDAP 인증으로 전환한 후 사용자가 로그인할 수 없음 14
SSO에서 LDAP 인증으로 전환한 후 다수의 사용자가 로그인할 수 없음 15
관리자가 WebEx 사이트에 사인인할 수 없음 15
Cisco WebEx Meetings Server에 추가된 사용자가 사인인할 수 없음 15
Cisco WebEx Meetings Server 로그인에 사용자 UC 계정을 사용할 수 없음 16
디렉토리 동기화로 비활성화된 사용자를 활성화할 수 없음 16
Active Directory Server를 변경한 후에도 사용자 상태 업데이트되지 않음 16
동기화 후 Active Directory Server에 추가된 사용자가 보이지 않음 17
장애 복구 19
멀티-데이터-센터 시스템에서 장애 복구 실행 후 오디오 회의가 작동하지 않음 19
응용프로그램 다운로드하기 21
Firefox 및 Chrome 브라우저에서 자동 로그인하여 생산 도구 다운로드할 수 없음 21
관리자 권한이 없는 PC의 사용자는 클라우드 기반 WebEx 사용자가 호스트하는 미팅에 참여할 수 없음 22
생산 도구를 사용하여 SSO 사이트로 사인인 실패 23
Java 문제로 인해 Cisco WebEx Meetings 시작 실패 23
응용프로그램 설치 중 오류 1316 수신함 23
이메일 25
관리자 및 사용자로부터 이메일을 수신하지 못함 25
TLS 기반 인증의 시스템에서 SMTP 이메일 서버 문제 26
보고서가 포함된 이메일을 수신하지 못함 26
일반 27
텍스트 필드에 둥근 모서리 대신 각진 모서리가 적용됨 27
설치 및 배포 29
시스템에서 전달 프록시 사용 29
시스템에서 리버스 프록시 사용 30
자동 배포 실패 (error.deploy_summary.353) 31
자동 배포 실패 (error.deploy_summary.363) 및 자동 배포 실패 (error.deploy_summary.365) 31
"지원되지 않는 구성" 오류와 함께 배포 실패함 31

업데이트 완료 후 최종 사용자 다운로드 페이지가 작동하지 않음 32
유효하지 않은 암호(패스프레이즈) URL 오류 32
지원되지 않는 제품 버전으로 인해 Cisco WebEx Meetings Server를 설치할 수 없음 32
업데이트가 계속되지 않거나 시스템에서 사전 점검 오류를 표시함 33
Microsoft Internet Explorer 8.0에 WebEx Meetings 플러그인 설치 실패함 33
라이센스 35
고가용성 장애조치 이후 시스템이 무료 체험 모드를 시작함 35
무료 체험 경고 메시지가 나타남 36
라이센스 사용량이 구입한 라이센스 수를 초과함 36
라이센스 사용량이 구입한 라이센스 수를 초과하고 시스템이 비활성화됨 36
유효하지 않은 라이센스 이메일을 수신함 37
유효하지 않은 라이센스 이메일을 수신하고 시스템이 비활성화됨 37
Cisco WebEx Meetings Server에서 Cisco Prime License Manager(PLM)에 액세스할 수 없음 37
1.5 MR3로 업데이트한 후 라이센스 관리 페이지 사용할 수 없음 38
다수의 브라우저 창이 열려 있으면 라이센스 설치 실패 38
라이센스 관리 버튼 비활성화됨 38
만료 라이센스 경고 메시지 39
데이터 센터를 제거한 후 시스템이 평가판 모드로 이동함 40
CWMS에서 MDC 라이센스를 인식하지 못함 40
MDC 라이센스가 설치되었지만 연결 차단됨 40
유지관리 모드 41
유지관리 모드를 끈 후에도 재부팅 메시지가 없어지지 않음 41
유지관리 모드 활성화 또는 비활성화 요청 거절됨 41
녹화 43
지원되지 않는 Java 버전으로 인해 미팅 시작, 참여 또는 녹화를 볼 수 없음 43
호스트 녹화 페이지에 미팅 녹화가 없음 44
호스트에게 미팅 녹화가 표시되지 않음 44
녹화 버튼이 서버 연결 오류를 생성함 44
스토리지 서버 추가할 수 없음 44
녹화 비활성화됨, 스토리지 임계값 초과됨 45
녹화 버튼이 비활성화됨 45
녹화판에서 오류를 생성함 46

녹화 페이지에 녹화가 나타나지 않음 46
Vista64비트, IE8 64비트에서 녹화가 실행되지 않음 46
NFS에서 사용자(UID) 및 그룹(GID)이 올바르지 않게 표시됨 47
서버 49
관리자 이메일이 밑줄 문자를 사용하면 SMTP가 실패 알림 발송 49
외부 서버 연결 문제 49
가상 머신에서 NTP 구축된 시간 동기화되지 않음 50
스토리지 서버에서 시스템 또는 녹화를 백업하지 않음 50
사인인 및 미팅 문제 51
계정 활성화 실패 52
Microsoft Internet Explorer에서 쿠키를 가져오기한 후 자동 로그인 문제가 발생함 52
브라우저 호환성 문제 52
WebEx 사이트 또는 관리 사이트에 연결할 수 없음 53
지원되지 않는 Java 버전으로 인해 미팅 시작, 참여 또는 녹화를 볼 수 없음 53
전달된 미팅 초대장이 업그레이드 이후 작동하지 않음 53
IE에서 비밀번호 잊어버림 오디오 캡차가 나타나지 않음 54
응용프로그램 또는 데스크탑 공유가 사용될 때 그래픽 품질이 안 좋아짐 54
미팅 페이지에 호스트 전에 참여 미팅이 보이지 않음 54
호스트 전에 참여 미팅 상태가 올바르지 않음 55
Java 문제로 인해 Cisco WebEx Meetings 시작 실패 55
최대 미팅 용량 초과함 55
미팅 문제 이메일 수신함 56
미팅 참가자가 전화로 호출할 수 없음 56
미팅 트렌드 데이터가 하루 및 한 주 차트에서 한 시간 늦음 56
ActiveTouch 일반 플러그인 포함자의 비활성화로 인해 Mozilla Firefox 및 Google Chrome 에서 미팅 런칭 문제 57
미팅 시작 또는 참여를 시도하면 "잠시만 기다리십시오" 페이지에 멈춤 57
사용자가 WebEx 지원으로 미팅을 예약할 수 없음 57
사용자가 미팅을 호스트 또는 참석할 수 없음 58
미팅을 시작할 수 없음 58
대소문자 혼합으로 URL 입력됨 58
사용자가 제품에 액세스할 수 없음 58

사용자가 오디오 회의에서 끊김 59
미팅 종료 후 WBX*진행중인미팅 표에 데이터가 녹화되지 않음 59
싱글 사인온 61
장애 복구 작업 완료 이후 SSO 실패함 61
SSO 프로토콜 오류 61
SSO 재이동 실패함 62
SSO 오류 코드 64
SSO가 iOS 장치와 작동하지 않음 65
SSO 캐리지 리턴 오류 66
전화 67
TLS 고가용성 시스템에서 전화가 끊김 67
수신(콜백) 문제 67
발신 문제 68
미팅에 입장할 수 없음 68
장애 조치 후 사용자 통화 끊김 68
VAD(Voice Activity Detection) 지원 문제 69
하나의 데이터 센터에서만 MDC의 다자간 전화회의 보안 작동 69
업그레이드, 업데이트 및 확장 문제 71
업데이트 시작 이후 내부 서버 오류 수신함 72
업데이트 실행 이후 확인 메시지 수신하지 못함 72
CD/DVD 드라이브에서 ISO 이미지에 연결할 수 없음 72
업데이트는 완료되었으나 시스템 업데이트됨 메시지 또는 재시작 버튼이 나타나지 않음 73
업데이트 실패 73
시스템 업데이트 프로세스가 멈춤 74
업그레이드 버튼 회색으로 나타남 74
확장 실패함 74
업그레이드 자격 증명 올바르지 않음 75
업그레이드 및 원본 관리 가상 머신이 동일한 ESXi에 위치하지 않음 75
업그레이드 및 원본 관리 가상 머신이 동일한 서브넷에 위치하지 않음 75
업그레이드 시스템에 스냅샷이 있음 76
올바르지 않은 버전으로 업그레이드를 시도함 76
업그레이드 원본 HA 시스템 연결 실패 76

업그레이드가 데이터를 얻지 못함 77
업그레이드가 디스크 공간 체크에 실패함 77
업그레이드가 가상 머신 연결에 실패함 77
가상 머신 디스크 업그레이드 실패 78
업그레이드 시스템 크기 일치하지 않음 78
업그레이드 중 원본 시스템 크기 변경됨 78
업그레이드 세션 진행 중 78
원본 관리 사이트 연결에 실패함 78
업그레이드 중 원본 시스템 관리 URL 변경됨 79
업그레이드 중 원본 시스템 사이트 URL 변경됨 79
업그레이드 중 원본 시스템 버전이 변경됨 79
사용자 관리 81
자동 계정 생성 또는 자동 계정 업데이트 실패 81
SSO URL API 참조 82
CSV 파일로 사용자 가져오기 실패 84
시스템에서 사용자 계정을 찾을 수 없음 84
가상 머신 문제 85
기본 또는 고가용성 시스템에서 관리 가상 머신 다운 85
NIC 팀 문제 86
배포 이후 가상 머신이 시동되지 않음 86
가상 머신이 실패하고 복원할 수 없음 86
가상 머신 문제 및 충돌 87
하드웨어 실패로 인해 가상 머신에 연결할 수 없음 87
가상 머신 반복적으로 재부팅됨 88
전원이 꺼진 이후 가상 머신이 반복적으로 재부팅됨 88

1 장

알람, 로그 및 보고서

이 섹션은 알람, 로그 및 보고서에 대한 문제 해결 주제를 포함합니다.

- 로그를 다운로드할 수 없음, 1 페이지
- Microsoft Internet Explorer를 사용하여 보고서를 다운로드할 수 없음, 2 페이지
- 시스템 로그를 생성할 수 없음, 2 페이지
- 로그 캡처 사이즈 문제, 2 페이지

로그를 다운로드할 수 없음

문제 로그를 다운로드할 수 없습니다.

가능한 원인 귀하의 시스템은 SSL용으로 구성되었으며 Microsoft Internet Explorer 버전 9 이하를 사용하고 있습니다. Internet Explorer 버전 9 이하는 다운로드된 파일을 캐시할 특정 헤더를 요구합니다. 그러면 귀하가 저장하려는 파일을 삭제하거나 적합하게 캐시하지 않습니다.

해결 방법 Internet Explorer 9 이상을 사용하십시오. 이전 버전의 Internet Explorer를 사용해야만 하는 경우, 다음 솔루션을 사용하십시오. 다음: 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.

해결 방법 Cisco TAC에게 연락하여 TAC이 문제를 해결하는 데 사용할 원격 지원 계정을 설정합니다. 자세한 정보는 *Cisco WebEx Meetings Server* 관리 안내서의 "원격 지원 계정 설정하기"를 참조하십시오.

Microsoft Internet Explorer를 사용하여 보고서를 다운로드할 수 없음

문제 Internet Explorer를 브라우저로 사용할 때 보고서를 다운로드할 수 없습니다. 다음 오류를 수신합니다. "Internet Explorer가 서버에서 보고서를 다운로드할 수 없습니다. Internet Explorer가 이 인터넷 사이트를 열지 못했습니다. 요청한 사이트는 사용할 수 없거나 찾을 수 없습니다. 나중에 다시 시도하십시오" 또는 "파일을 다운로드하지 못했습니다"

가능한 원인 Internet Explorer에 "암호화된 페이지를 디스크에 저장 안 함" 설정이 활성화되어 있습니다.

해결 방법 Internet Explorer 보안 설정 변경: 도구인터넷 옵션고급보안을 선택하고 "암호화된 페이지를 디스크에 저장 안 함" 체크 박스를 선택 해제합니다. > > > 그 후 확인을 선택합니다.

시스템 로그를 생성할 수 없음

문제 시스템 업데이트에 실패한 후 Cisco WebEx Meetings Server 관리자는 로그를 캡처할 수 없습니다. 시스템 로그를 캡처하려면 시스템 상태를 확인하십시오. 시스템과 모든 가상 머신이 시동되어 있고 실행 중인 경우, 로그 캡처를 진행할 수 있습니다. 한 개 이상의 가상 머신이 다운된 경우, 로그 캡처에 실패합니다.

가능한 원인 Cisco WebEx Meetings Server가 양호한 상태가 아니며, 일부 구성 요소는 실행되지 않고 있습니다. 시스템 로그를 생성하려면 시스템은 반드시 양호한 상태로 실행 중이어야 합니다.

해결 방법 스냅샷을 복원한 후 시스템 업데이트를 다시 시도하거나, 업데이트 문제가 지속되는 경우엔 Cisco TAC에 문의하십시오.

로그 캡처 사이즈 문제

문제 로그 캡처 사이즈가 매우 커질 수 있습니다.

가능한 원인 특히, 보관(아카이브)에서 로그를 가져올 때 로그 캡처 사이즈가 매우 커질 수 있습니다. 보관에서 로그를 가져올 때 하루 중 일부를 선택한 경우에도 로그 캡처 서비스는 전체 하루의 로그를 가져옵니다. 시스템은 이러한 방법으로 설계되었습니다. 파일 압축 풀기 작업은 시간 소모 프로세스이며 시스템의 성능에 영향을 미칠 수 있기 때문입니다.

해결 방법 문제를 해결하고자 하는 활동만 선택하여 로그 캡처 사이즈를 최소화할 수 있습니다. 문제가 발생하자마자 로그 캡처를 실행하여 로그 캡처 사이즈를 최소화할 수도 있습니다. 이러한 경우, 로그 캡처 서비스는 보관소(아카이브)로 이동하여 로그를 확보하지 않아도 됩니다.

2 장

인증서

이 섹션은 인증서에 대한 문제 해결 주제를 포함합니다.

- 기존 인증서를 덮어쓰기하거나 제거할 수 없음, 4 페이지
- SSO IdP 인증서를 제거할 수 없음, 4 페이지
- 인증서 체인 오류, 4 페이지
- 인증서가 비공개 키와 일치하지 않음, 4 페이지
- 인증서가 아직 유효하지 않음, 5 페이지
- 만료된 인증서, 5 페이지
- SAML 어설션 유효성 검사에 잘못된 X.509 인증서, 5 페이지
- 유효하지 않은 인증서 오류, 6 페이지
- 유효하지 않은 도메인 오류—와일드카드 인증서, 6 페이지
- 유효하지 않은 도메인 오류—SAN 인증서, 6 페이지
- 키 암호화 오류, 7 페이지
- 키 사이즈 오류, 7 페이지
- 해지된 인증서가 관리 사이트 액세스를 방지함, 8 페이지
- 업그레이드 후 셀프 서명한 인증서, 8 페이지
- 인증서에서 유실된 확장명으로 인해 TLS를 시작할 수 없음, 8 페이지
- 모바일 장치에서 Cisco WebEx Meetings Server에 액세스할 수 없음, 9 페이지
- 신뢰할 수 없는 연결, 9 페이지
- Vista64비트, IE8 64비트에서 미팅 클라이언트가 실행되지 않음, 10 페이지

기존 인증서를 덮어쓰기하거나 제거할 수 없음

문제 기존 인증서를 제거하거나 새 인증서로 덮어쓰기할 수 없습니다.

가능한 원인 Cisco WebEx Meetings Server는 인증서를 제거하도록 허용하지 않으나 덮어쓰기할 수는 있습니다. 인증서를 덮어쓰기할 수 없는 경우, SSO가 활성화되어 있기 때문일 수 있습니다.

해결 방법 귀하의 인증서에 덮어쓰기를 시도하기 전에 관리 사이트로 사인인하고 SSO를 비활성화합니다. 자세한 정보는 *Cisco WebEx Meetings Server* 관리 안내서의 "SSO 비활성화하기"를 참조하십시오.

SSO IdP 인증서를 제거할 수 없음

문제 시스템에서 SSO IdP 인증서를 제거할 수 없습니다.

가능한 원인 인증서 형식이 올바르지 않습니다.

해결 방법 새로운 IdP 인증서를 업로드하고 해당 인증서 형식이 Base64 암호화된 X.509인지 확인하십시오.

인증서 체인 오류

문제 인증서 체인 오류를 수신합니다.

- 가능한 원인 체인 중간에 하나 이상의 인증서가 유실되었습니다.
- 가능한 원인 인증서가 파일에서 잘못된 순서로 나열되어 있습니다.
- 해결 방법 각 개별 인증서를 별개의 파일에 복사합니다.
- 해결 방법 인증서 뷰어(OpenSSL, Keychain)를 사용하여 해당 자료 및 각 인증서의 발행인을 검토하고 체인이 완료되었는지 확인합니다.
- 해결 방법 파일을 올바르게 재정렬하거나 유실된 인증서를 추가하고 다시 시도합니다.

인증서가 비공개 키와 일치하지 않음

문제 인증서가 비공개 키와 일치하지 않음을 가리키는 오류 메시지를 수신합니다.

가능한 원인 인증서와 일치하는 비공개 키가 더 이상 시스템에 있지 않습니다. 이는 두 번째 인증서 서명 요청(CSR) 또는 셀프 서명한 인증서를 생성하거나 시스템에서 호스트 또는 URL을 변경하는 작업을 실행하는 경우 발생할 수 있습니다.

해결 방법 CSR 생성시 시스템에서 다운로드한 비공개 키를 저장한 경우, 인증서와 함께 업로드할 수 있습니다. 인증서가 PEM 형식인지 확인하십시오. 텍스트 편집기로 저장된 비공개 키 파일을 열고 해당 비공개 키를 복사합니다. -----비공개 키 시작----- 및 -----비공개 키 종료----- 라인을 포함합니다. 텍스트 편집기에서 PEM-형식 인증서를 열고 파일 상단의 -----인증서 시작----- 라인 위에 비공개 키를 붙여넣기 합니다. 추가 공백 라인 또는 텍스트가 없는지 확인하십시오. 이 병합된 파일을 저장하고 시스템에 업로드합니다. CSR 생성 이후 호스트 또는 URL을 변경하고 SAN 인증서를 사용하는 경우, 해당 인증서는 시스템에서 더 이상 유효하지 않음을 숙지하십시오. 와일드카드 인증서를 사용하는 경우, 이 절차를 실행할 수 있습니다. 비공개 키를 저장하지 않은 경우, 다른 CSR을 생성하고 새로운 인증서를 구입해야 합니다.

인증서가 아직 유효하지 않음

문제 인증서가 아직 유효하지 않음을 가리키는 오류 메시지를 수신합니다.

가능한 원인 인증서 유효 기간이 시작되지 않았습니다.

- 해결 방법 인증서가 유효화될 때까지 기다린 후 다시 업로드합니다.
- 해결 방법 새로운 유효한 인증서를 얻으려면 새 CSR을 생성하고 사용합니다.
- 해결 방법 시스템 시간이 정확한지 확인합니다.

만료된 인증서

문제 "만료된 인증서" 오류를 수신합니다.

가능한 원인 인증서의 유효 기간이 종료되었습니다.

해결 방법 새로운 유효한 인증서를 얻으려면 새 CSR을 생성하고 사용합니다. 시스템 시간이 정확한지 확인합니다.

SAML 어설션 유효성 검사에 잘못된 **X.509** 인증서

문제 오류 메시지 "SAML 어설션 유효성 검사에 잘못된 X.509 인증서. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오."

가능한 원인 인증서 또는 IdP가 유효하지 않습니다.

해결 방법 인증서 또는 IdP의 유효성을 검사합니다.

유효하지 않은 인증서 오류

문제 유효하지 않은 인증서 오류를 수신합니다.

가능한 원인 인증서 파일이 잘못되었습니다.

- 해결 방법 PEM 파일을 업로드하는 경우, -----인증서 시작---- 전 또는 -----인증서 종료----- 후에 텍스트 또는 빈 줄이 없는지 확인하십시오.
- 해결 방법 인증서가 지원되는 형식(X.509가 PEM, DER 인코딩 또는 암호화된 PKCS#12)인지 확인하십시오.
- 해결 방법 새로운 유효한 인증서를 얻으려면 새 CSR을 생성하고 사용합니다.

유효하지 않은 도메인 오류—와일드카드 인증서

문제 유효하지 않은 도메인 오류 메시지를 수신합니다.

가능한 원인 사용자가 와일드카드 인증서를 업로드했습니다. 시스템, 사이트 또는 관리 URL에 하나 이상의 호스트 이름이 인증서의 공통 이름에 지정된 것과 동일한 도메인이 아닙니다. 와일드카드 인증서 사용시, 시스템의 모든 호스트 및 URL은 싱글 도메인이어야 합니다. 다수의 도메인을 사용하는 경우, SAN 인증서가 필요합니다.

- 해결 방법 올바른 인증서를 사용하고 있는지 확인하고 다시 업로드합니다.
- 해결 방법 새 인증서를 검색하고 업로드합니다.
- 해결 방법 OpenSSL을 사용하여 인증서를 검토하고 인증서에 어떤 도메인이 나타나는지 확인합니다.

유효하지 않은 도메인 오류—**SAN** 인증서

문제 유효하지 않은 도메인 오류 메시지를 수신합니다.

가능한 원인 사용자가 SAN 인증서를 업로드했습니다. CN이 URL과 일치하지 않습니다.

- 해결 방법 올바른 인증서를 사용하고 있는지 확인하고 다시 업로드합니다.

- 해결 방법 새 인증서를 검색하고 다시 업로드합니다.

- 해결 방법 OpenSSL을 사용하여 인증서를 검토하고 모든 호스트가 나타나는지 확인합니다.

키 암호화 오류

문제 키 암호화 오류를 수신합니다.

- 가능한 원인 키가 암호화되고 비밀번호는 제공되지 않았습니다.
- 가능한 원인 키가 암호화되고 올바르지 않은 비밀번호가 제공되었습니다.
- 가능한 원인 키가 잘못되었습니다.
- 가능한 원인 키가 지원되지 않습니다. 지원되는 키는 PCKS#1, PKCS#8, 암호화된 PKCS#12를 포함합니다.

- 해결 방법 올바른 비밀번호를 입력했는지 확인하십시오.

- 해결 방법 OpenSSL로 키 읽기를 시도하십시오.

키 사이즈 오류

문제 키 사이즈 오류 메시지를 수신합니다.

가능한 원인 사용자가 비공개 키 및 인증서 또는 인증서만 업로드하려고 하나, 키 길이가 너무 짧습니다.

해결 방법 최소 2048 비트 키 사이즈의 새 인증서 및 비공개 키를 확보합니다. OpenSSL을 사용하여 키 길이를 확인합니다.

해지된 인증서가 관리 사이트 액세스를 방지함

문제 관리자 및 사용자가 관리 및 최종 사용자 사이트에 액세스할 수 없습니다. 다음 오류 메시지가 표시됩니다. 다음: "이 웹사이트의 보안 인증서에 문제가 있습니다. 이 조직의 인증서가 해지었습니다."

가능한 원인 비공개 키를 다시 생성하고 해지된 SSL 인증서를 가져오기했습니다. 유지관리 모드를 끄면 다음 보안 경고를 보게 됩니다. 다음: "이 사이트용 보안 인증서가 해지되었습니다. 이 사이트는 신뢰할 수 없습니다."

해결 방법 Internet Explorer에서 도구 > 인터넷 옵션, 고급 탭을 선택하고 "서버의 인증서 해지 확인"을 체크 해제합니다. 인증서를 다시 생성하고 다시 가져오기합니다. 새로운 인증서 서명 요청(CSR) 생성 방법에 대한 정보는 *Cisco WebEx Meetings Server* 관리 안내서의 "인증서 관리하기"를 참조하여 인증서 기관에서 인증서를 확보하고 해당 인증서를 시스템으로 가져오기합니다. 인증서를 다시 가져오기하면 관리자 및 사용자가 관리 및 최종 사용자 사이트에 액세스할 수 있게 됩니다.

업그레이드 후 셀프 서명한 인증서

문제 제3자 인증서가 업로드된 후 시스템이 셀프 서명한 인증서로 복원됩니다.

가능한 원인 업그레이드, 확장, 고가용성 추가, 사이트 URL 변경 또는 유사한 변경 작업을 실행했습니다.

해결 방법 실행한 작업이 시스템에서 호스트 이름 또는 URL을 변경한 경우 기존 인증서는 더 이상 유효하지 않습니다. 새 CSR을 생성하고 새 인증서를 확보하십시오. 해당 작업이 호스트 이름 또는 URL을 변경하지 않은 경우, 귀하가 다시 업로드하여 비공개 키 및 인증서를 복원할 수도 있습니다.

인증서에서 유실된 확장명으로 인해 **TLS**를 시작할 수 없음

문제 TLS를 시작할 수 없습니다. 검사 패킷을 확인할 때 CUCM 및 Orion TLS 핸드쉐이킹 중 CUCM이 지원되지 않는 인증서를 Cisco WebEx Meetings Server에 발송했음을 나타냅니다.

가능한 원인 인증서에서 CUCM이 X509 확장된 키 사용을 체크합니다.

해결 방법 인증서 뷰어를 사용하여 인증서 기관이 다음 확장명을 포함했는지 확인합니다. 인증서에서 확장명이 유실된 경우, 인증서 기관에 문의하여 지원을 받으십시오.

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

모바일 장치에서 **Cisco WebEx Meetings Server**에 액세스할 수 없음

문제 모바일 장치에서 Cisco WebEx Meetings Server에 액세스할 수 없습니다.

가능한 원인 셀프 서명한 인증서가 시스템에 액세스할 수 없도록 합니다.

해결 방법 모바일 장치에서 Cisco WebEx Meetings Server로 액세스를 제공하려는 관리자는 모든 관리자에게 이메일로 인증서를 보내야 합니다. 인증서가 없이 관리자는 로그인할 수 없습니다. 또한 일부 Cisco WebEx Meetings Server 사용자는 모바일 장치가 인식하지 않는 인증서 기관이 서명한 인증서를 갖고 있을 수도 있습니다.

해결 방법 관리자용 안내 사항*:* 관리 사이트에 사인인합니다. 설정 > 보안 > 인증서를 선택합니다. SSL 인증서에서 추가 옵션을 선택합니다. **SSL** 인증서 내보내기를 선택합니다. 내보내기 프로세스는 `CAcert.pem.txt`라는 파일명을 만듭니다. `.pem` 확장명을 포함하여 이 파일의 이름을 변경합니다. (예: `CAcert.pem`) 이 .pem 파일을 사용자에게 이메일 발송합니다. (사용자는 자신의 모바일 장치에서 이메일에 액세스할 수 있어야 합니다.)

해결 방법 사용자에게 발송하는 이메일 본문에 다음 안내 사항을 포함합니다. 최종 사용자용 안내 사항*:* 이 이메일의 .pem 첨부파일을 엽니다. 설치 프로파일 페이지에서 설치를 선택한 후 다시 설치를 선택하여 확인합니다. 모바일 장치에서 미팅 응용프로그램에 로그인합니다.

신뢰할 수 없는 연결

문제 신뢰할 수 없는 연결 메시지를 수신합니다. 클라이언트가 트러스트스토어를 사용하여 Cisco WebEx Meetings Server 인증서를 확인할 수 없을 수도 있습니다. Microsoft Internet Explorer는 운영 체제 트러스트스토어를 사용합니다. Mozilla Firefox는 내장된 트러스트스토어를 사용합니다. Windows가 신뢰하는 루트 인증서를 보려면: http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc754841.aspx.

가능한 원인 시스템이 셀프 서명한 인증서를 사용하고 있습니다. 시스템에 새로운 설치가 있거나, 고객이 기존 인증서를 갖고 있으나 해당 인증서를 무효화하는 작업을 실행하고 시스템이 셀프 서명한 인증서를 생성했기 때문에 발생했을 수 있습니다.

해결 방법 잘 알려진 인증서 기관으로부터 인증서를 구입하고 시스템에 업로드합니다. "잘 알려진"은 인증서 기관의 루트 인증서가 모든 브라우저의 트러스트스토어에 위치한 것임을 의미합니다.

가능한 원인 클라이언트가 Cisco WebEx Meetings Server 인증서의 발행인을 신뢰할 수 없습니다.

- 해결 방법 해당 인증서의 발행인이 클라이언트의 트러스트스토어에 있는지 확인하십시오. 특히 비공개 또는 내부 인증서 기관을 사용하는 경우, 모든 클라이언트에게 루트 인증서를 분배하거나 각 클라이언트가 수동으로 추가할 수 있어야 합니다.

- 해결 방법 Cisco WebEx Meetings Server에 중간 인증서를 업로드합니다. 때로 인증서의 발행인은 잘 알려지지 않은 중간 인증서 기관일 수 있으나, 그 기관의 발행인인 루트 인증서 기관은 잘 알려진 기관일 수도 있습니다. 모든 클라이언트에게 중간 인증서를 분배하거나 최종 엔티티 인증서와 함께 Cisco WebEx Meetings Server에 업로드할 수 있습니다.

Vista64비트, IE8 64비트에서 미팅 클라이언트가 실행되지 않음

문제 시작을 선택하고 설치, ActiveX를 활성화하면 미팅 클라이언트가 나타나지 않습니다. Java도 실행에 실패합니다.

가능한 원인 Vista에 알려지지 않은 VeriSign 루트 인증서가 있습니다.

해결 방법 ***VeriSign Class 3 Code Signing 2010 CA***에서 ***VeriSign Class 3 Public Primary Certification Authority - G5***로 인증서를 업데이트하고 미팅 클라이언트를 다시 시도합니다.

3 장

Cisco Jabber

이 섹션은 Cisco Jabber와 관련된 문제 해결 주제를 포함합니다.

- Cisco Jabber를 사용하여 WebEx Meeting에 연결할 수 없음, 11 페이지

Cisco Jabber를 사용하여 WebEx Meeting에 연결할 수 없음

문제 Cisco Jabber에서 WebEx 미팅에 연결할 수 없습니다.

가능한 원인 Cisco Unified Communications Manager IM 및 Presence 서버 또는 Cisco Unified Presence 서버가 Cisco Jabber 통합용으로 적합하게 구성되지 않았거나 사용자가 올바르지 않은 사이트 URL 또는 사용자 자격 증명을 입력했습니다.

- 해결 방법 포트 443이 열려 있는지 확인합니다. 이 포트를 통해 Cisco Jabber가 Cisco WebEx Meetings Server에 연결됩니다.

- 해결 방법 Cisco Unified Communications Manager IM 및 Presence 서버 또는 Cisco Unified Presence 서버가 적합하게 구성되었고 각 사용자가 회의 프로파일을 갖고 있는지 확인하십시오. Presence 서버에서 관리자가 회의 서버 구성에 사이트 URL을 추가한 후 해당 서버 구성을 회의 프로파일에 추가합니다. 그러면 관리자는 사용자를 해당 회의 프로파일에 연계할 수 있습니다. Cisco Jabber가 Presence 서버에 연결할 때 회의 프로파일에서 자세한 내용을 얻습니다. 자세한 정보는 사용하는 프레즌스 서버에 따라 Cisco Jabber (Windows용) 서버 설치 안내서에서 *Cisco Unified Communications Manager*로 온-프레미스 배포 설치 또는 *Cisco Jabber (Windows용)* 설치 및 업그레이드 안내서의 Cisco Jabber (Windows용) 설치 및 구성 안내서에서 서버 설치를 참조하십시오.

- 해결 방법 해당 Windows용 Jabber가 올바르게 작동하는지 확인합니다. Windows용 Jabber에 대한 자세한 정보는 Windows용 Cisco Jabber 설치 및 업그레이드 안내서를 참조하십시오.

- 해결 방법 사용자는 사용하는 사이트 URL 및 자격 증명이 올바른지 관리자와 확인해야 합니다. 관리자는 사용자의 회의 프로파일을 참조하여 사용자 자격 증명을 확인할 수 있습니다.

4 장

디렉토리 통합

이 섹션은 디렉토리 통합에 대한 문제 해결 주제를 포함합니다.

- 디렉토리 통합이 구성된 후 사용자가 사인인할 수 없음, 13 페이지
- 디렉토리 통합 이후 모든 사용자가 사인인할 수 없음, 14 페이지
- SSO에서 LDAP 인증으로 전환한 후 사용자가 로그인할 수 없음, 14 페이지
- SSO에서 LDAP 인증으로 전환한 후 다수의 사용자가 로그인할 수 없음, 15 페이지
- 관리자가 WebEx 사이트에 사인인할 수 없음, 15 페이지
- Cisco WebEx Meetings Server에 추가된 사용자가 사인인할 수 없음, 15 페이지
- Cisco WebEx Meetings Server 로그인에 사용자 UC 계정을 사용할 수 없음, 16 페이지
- 디렉토리 동기화로 비활성화된 사용자를 활성화할 수 없음, 16 페이지
- Active Directory Server를 변경한 후에도 사용자 상태 업데이트되지 않음, 16 페이지
- 동기화 후 Active Directory Server에 추가된 사용자가 보이지 않음, 17 페이지

디렉토리 통합이 구성된 후 사용자가 사인인할 수 없음

문제 디렉토리 통합이 구성된 후 사용자가 사인인할 수 없습니다.

가능한 원인 사용자의 Active Directory 계정에 문제가 있습니다.

해결 방법 Active Directory Server를 체크하여 사용자가 계정을 갖고 있는지, 활동 중인지 확인하십시오.

가능한 원인 사용자의 이메일 계정이 유효하지 않은 것 같습니다.

해결 방법 사용자가 유효한 이메일 계정을 갖고 있는지 확인하십시오. 허용되는 형식은 abc@mydomain.com입니다.

가능한 원인 사용자가 (Cisco Unified Call Manager) CUCM 디렉토리에 구성되지 않았을 수도 있습니다.

해결 방법 해당 사용자가 CUCM의 사용자 목록에 위치하고 있는지 확인하십시오. 사용자는 Cisco WebEx Meetings Server 데이터베이스로 아직 가져오기 되지 않았어도 로그인할 수 있습니다. LDAP 인증이 활성화되고 사용자가 로그인을 시도하면 시스템은 데이터베이스(로컬 또는 원격 사용자)에 해당 이메일 주소가 존재하는지 확인합니다. 해당 사용자가 존재하는 경우, 데이터베이스에서 이 사용자에 대한 필드 *ADUserID*를 확인합니다. 이 필드는 디렉토리 동기화를 실행하면 생성됩니다. 이 필드가 비어 있는 경우, 시스템은 CUCM 데이터베이스를 체크하여 이 사용자가 존재하는지 확인합니다. 해당 사용자가 CUCM 데이터베이스에 존재하는 경우, 이는 데이터베이스에서 이 사용자 기록에 대한 *ADUserID* 필드를 업데이트한 후 인증을 계속합니다. 사용자가 CUCM 데이터베이스에 존재하고, 디렉토리 통합을 사용하여 사용자가 이전에 동기화되지 않은 경우에도 올바른 자격 증명을 제공하는 한 인증은 성공합니다. 첫 번째 사인인 이후, 사용자 기록은 Active Directory 동기화된 사용자로 취급됩니다.

디렉토리 통합 이후 모든 사용자가 사인인할 수 없음

문제 디렉토리 통합 이후 모든 사용자가 사인인할 수 없습니다.

가능한 원인 네트워크에 문제가 있을 수도 있습니다.

해결 방법 Cisco WebEx Meetings Server와 Cisco Unified Communications Manager(CUCM) 또는 Active Directory 사이에 네트워크 연결 문제가 있는지 확인합니다.

가능한 원인 CUCM AXL 사용자이름 및/또는 비밀번호가 변경되었습니다.

해결 방법 올바른 CUCM AXL 사용자이름 및/또는 비밀번호를 얻습니다.

SSO에서 LDAP 인증으로 전환한 후 사용자가 로그인할 수 없음

문제 SSO에서 LDAP 인증으로 전환한 후 사용자가 사인인할 수 없습니다.

가능한 원인 SSO는 인증에 사용자 ID를 사용하고 LDAP는 사용자 이메일 주소를 사용합니다.

해결 방법 이 계정에 로그인하려면 이메일 주소를 사용해야 함을 사용자에게 알리십시오.

SSO에서 LDAP 인증으로 전환한 후 다수의 사용자가 로그인할 수 없음

문제 SSO에서 LDAP 인증으로 전환한 후 일부 또는 모든 사용자가 사인인할 수 없습니다.

가능한 원인 Cisco WebEx Meetings Server 동기화를 실행하지 않았습니다.

해결 방법 영향을 받은 사용자가 Cisco WebEx Meetings Server에 포함되었는지 확인하십시오. 추가되지 않은 경우, 시스템에 사인인할 수 없습니다.

해결 방법 관리 사이트에 사인인하고 사용자디렉토리 통합을 선택한 후 동기화를 실행하여 CUCM Active Directory 서버에서 Cisco WebEx Meetings Server로 모든 활동중인 사용자를 가져오기합니다. > 동기화를 실행한 후 사용자에게 변경 내용을 알리고 이메일 주소를 사용하여 로그인해야 함을 통지합니다. 자세한 정보는 *Cisco WebEx Meetings Server* 관리 안내서의 "디렉토리 통합 구성하기"를 참조하십시오.

관리자가 WebEx 사이트에 사인인할 수 없음

문제 관리자가 WebEx 사이트에 사인인할 수 없습니다.

가능한 원인 관리자의 자격 증명에 문제가 있습니다.

해결 방법 Active Directory 서버에 관리자가 계정을 갖고 있는지 확인하십시오. WebEx 사이트의 자격 증명은 관리자 사이트의 자격 증명과 상이합니다.

Cisco WebEx Meetings Server에 추가된 사용자가 사인인할 수 없음

문제 Cisco WebEx Meetings Server에 추가된 사용자가 사인인할 수 없습니다.

가능한 원인 디렉토리 통합을 구성하고 LDAP 인증을 활성화했습니다.

해결 방법 Active Directory 서버에 사용자가 구성되어 있고 디렉토리 통합 기능을 사용하여 Cisco WebEx Meetings Server 시스템과 동기화되었는지 확인하십시오.

Cisco WebEx Meetings Server 로그인에 사용자 UC 계정을 사용할 수 없음

문제 Cisco WebEx Meetings Server에 로그인하려고 할 때 사용자의 Unified Communications 계정 자격 증명이 유효하지 않을 수도 있습니다.

가능한 원인 디렉토리 통합을 구성한 후 Jabber 또는 기타 Unified Communications에 로그인할 때 사용하는 자격 증명은 WebEx 사이트 ID와 다를 수도 있습니다. 예를 들어, LDAP 인증을 활성화한 후엔 사용자 이메일 주소가 사용자 ID가 됩니다.

해결 방법 WebEx 사이트에 로그인하려면 이메일 주소를 사용해야 함을 사용자에게 알리십시오.

디렉토리 동기화로 비활성화된 사용자를 활성화할 수 없음

문제 사용자를 활성화할 수 없습니다.

가능한 원인 사용자가 원래 CUCM Active Directory 동기화에서 활성화되었으며 이제 비활성화되었습니다.

해결 방법 사용자가 원래 CUCM Active Directory 동기화 작업에서 비활성화된 경우, Cisco WebEx Meetings Server 사용자 관리 기능으로 비활성화된 사용자를 활성화할 수 없습니다. 해당 사용자는 "사용자는 LDAP에서 비활성화됨"을 가리키는 별표로 마크됩니다. Active Directory에서 해당 사용자를 활성화하고 CUCM Active Directory 동기화를 실행한 후 디렉토리 통합 동기화를 실행합니다.

가능한 원인 해당 사용자는 Cisco WebEx Meetings Server 사용자 관리를 사용하여 비활성화되었습니다. CUCM Active Directory 서버에서 사용자를 활성화하고 동기화를 실행하였으나 해당 사용자는 여전히 비활성화되어 있습니다.

해결 방법 Cisco WebEx Meetings Server 사용자 관리를 사용하여 해당 사용자를 활성화합니다. 관리 사이트에 로그인하고 사용자, 활성화할 사용자의 체크 박스를 선택한 후 작업 > 활성화를 선택합니다.

Active Directory Server를 변경한 후에도 사용자 상태 업데이트되지 않음

문제 Active Directory 서버에 변경 사항을 적용한 이후에도 사용자 상태가 업데이트되지 않습니다.

가능한 원인 CUCM Active Directory 동기화 이후 Cisco WebEx Meetings Server 동기화를 예약하지 않았습니다. 사용자 상태는 Active Directory 설정에 구성된 사용자 상태에 기반하여 Cisco WebEx Meetings Server에서 업데이트됩니다. 예를 들어, 사용자가 Active Directory 서버에서 삭제된 경우,

CUCM은 다음 동기화 작업 중 이 사용자를 비활동으로 마크하고 24시간 이후에 이 사용자를 삭제합니다. Cisco WebEx Meetings Server가 24 시간 이내에 동기화를 실행하지 않는 경우, 이 사용자 상태는 변경되지 않게 됩니다.

해결 방법 CUCM Active Directory 동기화 이후 Cisco WebEx Meetings Server 동기화를 예약하십시오.

동기화 후 **Active Directory Server**에 추가된 사용자가 보이지 않음

문제 Cisco WebEx Meetings Server 동기화를 실행한 후 Active Directory 서버에 추가된 사용자가 활동중인 사용자 목록에 나타나지 않습니다.

가능한 원인 Cisco WebEx Meetings Server 동기화 전에 Cisco Unified Communications Manager(CUCM) Active Directory 동기화를 실행하지 않은 것 같습니다. CWMS는 Active Directory와 직접 통신하지 않습니다. 사용자가 추가된 후 Cisco WebEx Meetings Server로 사용자를 동기화하기 전에 CUCM을 사용하여 Active Directory 동기화를 실행해야 합니다.

해결 방법 CUCM Active Directory 서버 동기화를 실행하려면:

1. CUCM 관리 계정에 로그인합니다.
2. 시스템 > **LDAP** 디렉토리 를 선택합니다.
3. 지금 전체 동기화 실행을 선택합니다.

해결 방법 모든 새로운 활동중인 사용자는 다음 디렉토리 통합 동기화 때 Cisco WebEx Meetings Server로 가져오기 됩니다.

동기화 후 **Active Directory Server**에 추가된 사용자가 보이지 않음

5 장

장애 복구

이 섹션은 장애 복구에 대한 문제 해결 주제를 포함합니다.

- 멀티-데이터-센터 시스템에서 장애 복구 실행 후 오디오 회의가 작동하지 않음, 19 페이지

멀티-데이터-센터 시스템에서 장애 복구 실행 후 오디오 회의가 작동하지 않음

문제 보안 다자간 전화회의 시스템의 멀티-데이터 센터(MDC) 시스템에서 장애 복구 실행 이후에 오디오 회의가 작동하지 않습니다.

가능한 원인 Cisco Unified Call Manager (CUCM) SIP 트렁크 구성은 업데이트되지 않습니다. 장애 복구 절차를 실행하기 전에 응용프로그램 포인트 및 로드 밸런스 포인트 SIP 트렁크가 X.509 SIP 트렁크 보안 프로파일로 구성되었습니다. 기본 데이터 센터에서 SIP 트렁크는 해당 데이터 센터에 있는 X.509 SIP 트렁크 보안 프로파일로 구성됩니다. 보조 데이터 센터에서 SIP 트렁크는 해당 데이터 센터에 있는 X.509 SIP 트렁크 보안 프로파일로 구성됩니다. 각 SIP 트렁크 보안 프로파일은 해당 URL에 의해 나타납니다.

가능한 원인 장애 복구 이후 복원된 보조 데이터 센터에 기본 데이터 센터의 SIP 트렁크 보안 프로파일 URL이 지정됩니다. 이는 오디오 회의 기능 실패의 원인이 됩니다. 장애 복구 이전의 두 데이터 센터용 필수 구성에 대해서는 아래 표를 참조하십시오.

표 ***1:*** 장애 복구 이전 첫 번째 데이터 센터 구성

SIP 트렁크	**SIP** 트렁크 보안 프로파일: **X.509** 주체 이름
첫 번째 데이터 센터에 로드 밸런스 포인트용 SIP 트렁크	첫 번째 데이터 센터용 사이트 URL (FQDN 형식)
첫 번째 데이터 센터에 응용프로그램 포인트용 SIP 트렁크	첫 번째 데이터 센터용 사이트 URL (FQDN 형식)

표 ***2:*** 장애 복구 이전 두 번째 데이터 센터 구성

SIP 트렁크	**SIP** 트렁크 보안 프로파일: **X.509** 주체 이름
두 번째 데이터 센터에 로드 밸런스 포인트용 SIP 트렁크	두 번째 데이터 센터용 사이트 URL (FQDN 형식)
두 번째 데이터 센터에 응용프로그램 포인트용 SIP 트렁크	두 번째 데이터 센터용 사이트 URL (FQDN 형식)

해결 방법 CUCM을 시작하고 두 번째 데이터 센터용 SIP 트렁크 보안 프로파일을 X.509 주체 필드에 있는 기본 데이터 센터의 URL로 변경합니다. 장애 복구 이후의 두 번째(보조) 데이터 센터용 필수 구성에 대해서는 아래 표를 참조하십시오. 장애 복구에 대한 자세한 정보는 *Cisco WebEx Meetings Server* 관리 안내서의 "장애 복구 기능 사용하기" 섹션을 참조하십시오. CUCM 구성에 대한 자세한 정보는 *Cisco WebEx Meetings Center* 계획 안내서의 "Cisco Unified Communications Manager (CUCM) 구성하기" 섹션을 참조하십시오. 다음: http://www.cisco.com/c/en/us/support/conferencing/webex-meetings-server/products-installation-and-configuration-guides-list.html

표 ***3:*** 장애 복구 이후 두 번째 데이터 센터 구성

SIP 트렁크	**SIP** 트렁크 보안 프로파일: **X.509** 주체 이름
두 번째 데이터 센터에 로드 밸런스 포인트용 SIP 트렁크	첫 번째 데이터 센터용 사이트 URL (FQDN 형식)
두 번째 데이터 센터에 응용프로그램 포인트용 SIP 트렁크	첫 번째 데이터 센터용 사이트 URL (FQDN 형식)

6 장

응용프로그램 다운로드하기

이 섹션은 Cisco WebEx 생산 도구, 미팅 응용프로그램 및 네트워크 녹화 재생기를 포함한 응용프로그램 다운로드에 대한 문제 해결 주제를 포함합니다.

- Firefox 및 Chrome 브라우저에서 자동 로그인하여 생산 도구 다운로드할 수 없음, 21 페이지
- 관리자 권한이 없는 PC의 사용자는 클라우드 기반 WebEx 사용자가 호스트하는 미팅에 참여할 수 없음, 22 페이지
- 생산 도구를 사용하여 SSO 사이트로 사인인 실패, 23 페이지
- Java 문제로 인해 Cisco WebEx Meetings 시작 실패, 23 페이지
- 응용프로그램 설치 중 오류 1316 수신함, 23 페이지

Firefox 및 Chrome 브라우저에서 자동 로그인하여 생산 도구 다운로드할 수 없음

문제 사용자가 Internet Explorer에서 WebEx 생산 도구를 다운로드한 경우, WebEx 지원 응용프로그램에 WebEx 사이트 URL이 미리 채워지며, 이는 최종 사용자의 로그인 프로세스를 용이하게 합니다. 단, Mozilla Firefox 및 Google Chrome에서 이 기능은 사용할 수 없습니다.

- 가능한 원인 사용자가 Internet Explorer를 사용하여 WebEx 생산 도구를 다운로드할 때 WebEx 지원은 Internet Explorer 브라우저 캐시에서 브라우저 쿠키를 읽습니다. 이는 고유하게 WebEx 사이트를 구별하며 로그인 화면에 해당 정보를 미리 입력합니다.
- 가능한 원인 사용자가 Internet Explorer 외의 브라우저를 사용하여 생산 도구를 다운로드하는 경우, 쿠키 정보를 사용할 수 없습니다. 다른 브라우저는 쿠키를 암호화하여 저장하며, WebEx 지원 등의 데스크탑 응용프로그램에 액세스할 수 없도록 하기 때문입니다.

1 해결 방법 사용자가 다운로드 페이지에서 WebEx 생산 도구 다운로드를 시작하는 경우, 수동으로 WebEx 지원에 사인인하는 방법에 대한 안내가 제공됩니다.

2 해결 방법 WebEx 지원에 수동으로 로그인하는 것이 사용자에게 문제가 되는 경우, 최종 사용자의 데스크탑에 자동 설치를 푸쉬할 것을 권장합니다. WebEx 사이트 URL에 설치 스위치 중 하나를 자동 설치의 일부로 미리 채워둘 수도 있습니다. 자세한 정보는 *Cisco WebEx Meetings Server* 배포 안내서를 참조하십시오.

관리자 권한이 없는 PC의 사용자는 클라우드 기반 WebEx 사용자가 호스트하는 미팅에 참여할 수 없음

문제 일부 사이트는 Cisco WebEx Meetings Server(온 프레미스 WebEx)를 배포하고 클라우드 기반 WebEx 미팅 서비스(SaaS WebEx)도 사용합니다. 미팅을 호스트하거나 미팅에 참여하려면 사용자 PC에 WebEx Meetings 응용프로그램이 설치되어야 합니다. Cisco WebEx Meetings Server 릴리즈 1.5 MR3 (빌드 1.5.1.386) 이전 버전을 배포한 사이트에 대해서 WebEx 미팅 서버 및 WebEx 미팅 서비스의 미팅 응용프로그램 파일은 사용자 PC의 동일한 폴더에 저장되며 호환되지 않습니다. 결과적으로 사용자는 클라우드 기반 WebEx 사용자가 호스트한 미팅에 참여할 수 없습니다.

해결 방법 Cisco WebEx Meetings Server 릴리즈 1.5 MR3 (빌드 1.5.1.386) 이전 버전을 배포한 사이트에 대해 사용자가 온 프레미스 또는 클라우드 기반 WebEx 미팅 모두에 참여할 수 있도록 하려면 미팅 응용프로그램을 제거한 후 사용자 PC의 올바른 폴더에 다시 설치해야 합니다. 사용자가 PC에 관리자 권한을 갖고 있는 경우, 사용자는 제거 및 재설치 절차를 수행할 수 있습니다. 사용자에게 해당 권한이 없으면 관리자가 스크립트를 실행하여 이 절차를 완료할 수 있습니다.

해결 방법 미팅 응용프로그램을 제거하고 다시 설치하기 위한 순서는 다음과 같습니다.

1 사용자 PC의 C:\ProgramData\WebEx 폴더에 로컬로 저장된 WebEx 미팅 서비스의 미팅 응용프로그램 파일을 제거합니다. 그 후 C:\ProgramData\WebEx 폴더에 저장된 Cisco WebEx Meetings Server의 미팅 응용프로그램 파일을 제거합니다. *Cisco WebEx Meetings Server* 계획 안내서 릴리즈 *1.5*에서 "Cisco WebEx Meetings 로컬로 제거하기"를 참조하십시오. 다음: http://www.cisco.com/c/en/us/support/conferencing/webex-meetings-server/products-installation-and-configuration-guides-list.html
2 C:\ProgramData\WebEx 폴더로 WebEx 미팅 서비스의 미팅 응용프로그램 파일을 다운로드하고 설치합니다. *Cisco WebEx Meetings Server* 계획 안내서 릴리즈 *1.5*에서 "Cisco WebEx Meetings 설치하기"를 참조하십시오. 다음: http://www.cisco.com/c/en/us/support/conferencing/webex-meetings-server/products-installation-and-configuration-guides-list.html
3 C:\ProgramData\WebEx_OnPremise 폴더로 Cisco WebEx Meetings Server의 미팅 응용프로그램 파일을 다운로드하고 설치합니다. *Cisco WebEx Meetings Server* 계획 안내서 릴리즈 *1.5*에서 "Cisco WebEx Meetings 설치하기"를 참조하십시오. 다음: http://www.cisco.com/c/en/us/support/conferencing/webex-meetings-server/products-installation-and-configuration-guides-list.html

참고 Cisco WebEx Meetings Server 릴리즈 1.5 MR3HF (빌드 1.5.1.386) 이후 버전을 실행하고 있는 사이트에 대해 사용자가 WebEx Meetings 응용프로그램을 다운로드하고 설치할 때 (또는 제한된 환경에서 로컬로 설치할 때) 설치 프로그램은 C:\ProgramData\WebEx 폴더에 있는 이전 파일을 삭제하고 새로운 WebEx Meetings 응용프로그램 파일을 올바른 폴더에 설치합니다.

생산 도구를 사용하여 **SSO** 사이트로 사인인 실패

문제 생산 도구를 사용하여 SSO 구성 사이트에 사인인하려고 했으나 사인인 시도에 실패합니다.

가능한 원인 IdP 사인인이 Internet Explorer 6를 지원하지 않을 수도 있습니다.

해결 방법 레지스트리에 다음을 추가하고 생산 도구를 사용하여 다시 사인인하십시오. 다음: 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

Java 문제로 인해 **Cisco WebEx Meetings** 시작 실패

문제 사용자가 Cisco Any-Connect VPN 클라이언트를 사용하여 기업 인트라넷에 연결되어 있을 때 간혹 Windows에서 Cisco WebEx Meetings 응용프로그램을 시작할 수 없습니다. 이는 사용자가 처음으로 미팅에 참여하기 위해 Cisco WebEx Meetings 응용프로그램을 다운로드하고 설치할 때에만 발생합니다. 일단 사용자의 PC에 응용프로그램이 설치되면 이 문제는 더 이상 발생하지 않습니다.

문제 이 문제는 사용자가 VPN을 켜지 않고 미팅에 참여하려고 할 때는 발생하지 않습니다. (이는 WebEx 사이트가 공개 액세스용으로 활성화된 것으로 간주합니다.)

가능한 원인 사용자가 오래된 Java 버전을 사용하고 있습니다.

해결 방법 최종 사용자 Windows 데스크탑을 최신 Java 버전으로 업데이트합니다. 이 방법으로 해결이 안 되면 사용자가 다운로드 페이지에서 직접 Cisco WebEx Meetings 응용프로그램을 설치하도록 요청할 것을 권장합니다. 또한 사용자는 처음으로 미팅에 참여하려고 할 때 Cisco WebEx Meetings 응용프로그램을 다운로드할 수도 있습니다. 해당 작업은 귀사에서 사용자의 PC가 관리자 권한을 갖고 있음으로 간주합니다. 관리자 권한이 없는 경우, 다운로드 페이지에서 제공하는 설치 파일을 사용하여 사용자의 PC에 Cisco WebEx Meetings 응용프로그램을 푸쉬할 수도 있습니다.

응용프로그램 설치 중 오류 **1316** 수신함

문제 (Cisco WebEx Meetings, 생산 도구 또는 네트워크 녹화 재생기) 응용프로그램 다운로드 중 하나를 설치하고 있을 때 설치 프로세스가 중지되고 오류 1316을 수신합니다.

가능한 원인 현재 설치된 응용프로그램과 동일한 버전을 설치하려고 시도합니다. 단, 설치자는 다른 이름을 갖고 있습니다.

해결 방법 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- 해결 방법 현재 시스템에 있는 동일한 버전을 포함하는 설치자를 검색합니다. 재설치를 시도하기 전에 오류 메시지에 표시된 이름을 변경합니다. 오류 메시지에 표시된 경로에 수정된 설치자를 복사합니다.

- 해결 방법 기존 응용프로그램을 제거한 후 다시 설치합니다.

7 장

이메일

이 섹션은 이메일에 대한 문제 해결 주제를 포함합니다.

- 관리자 및 사용자로부터 이메일을 수신하지 못함, 25 페이지
- TLS 기반 인증의 시스템에서 SMTP 이메일 서버 문제, 26 페이지
- 보고서가 포함된 이메일을 수신하지 못함, 26 페이지

관리자 및 사용자로부터 이메일을 수신하지 못함

문제 관리자 및 사용자로부터 이메일을 수신하지 못합니다.

가능한 원인 SMTP 호스트이름이 올바르지 않게 구성되어 있습니다.

가능한 원인 SMTP 서버가 다운되었습니다.

가능한 원인 SMTP 서버 이메일 요청이 차단되었습니다.

해결 방법 SMTP 호스트이름이 정확하게 구성되었는지 확인하십시오. 정확하게 구성되지 않은 경우, 시스템을 유지관리 모드로 지정하고 SMTP 정보를 수정합니다. 그 후 변경 내용을 저장하고 유지관리 모드를 끕니다. 시스템이 재시작한 후 상태는 UP이어야 합니다. 자세한 정보는 관리 안내서에서 "SMTP 서버 구성하기"를 참조하십시오.

해결 방법 로그를 확인하여 SMTP 서버 이메일 요청이 차단되었는지 확인합니다. SMTP 서버 문제를 수정하거나 다른 SMTP 서버를 지정합니다.

해결 방법 사용자 > 이메일 사용자를 선택하고 호스트에게 이메일을 발송하여 이메일을 테스트할 수 있습니다.

TLS 기반 인증의 시스템에서 SMTP 이메일 서버 문제

문제 내 SMTP 이메일 서버가 작동하지 않습니다.

가능한 원인 TLS가 활성화되었고 시스템이 셀프 서명한 인증서를 유효하도록 허용하지 않습니다.

해결 방법 이는 알려진 제한 사항입니다. TLS가 활성화된 셀프 서명 인증서를 사용하기 위해 메일 서버를 구성할 수 없습니다.

보고서가 포함된 이메일을 수신하지 못함

문제 관리자가 시스템 로그를 요청하기 위해 보고서 사용자 정의를 선택하나, 로그가 수집된 후에도 이메일 통지를 수신하지 않습니다.

가능한 원인 NTP 서버가 다운되었거나 연결할 수 없습니다.

해결 방법 가상 머신을 포함하는 Cisco WebEx Meetings Server의 ESXI 호스트에 NTP 서버가 올바르게 구성되었는지 확인하십시오. NTP 서버가 작동하고 연결할 수 있는지 확인합니다. NTP 서버가 작동하는 경우, Cisco 기술 지원 센터(TAC)에 연락하여 추가 지원을 받습니다.

8 장

일반

이 섹션은 일반적인 문제 해결 주제를 포함합니다.

- 텍스트 필드에 둥근 모서리 대신 각진 모서리가 적용됨, 27 페이지

텍스트 필드에 둥근 모서리 대신 각진 모서리가 적용됨

문제 동그란 테두리 대신 각진 모서리의 텍스트 필드를 봅니다.

가능한 원인 귀하는 Microsoft Internet Explorer의 오래된 버전을 사용하고 있습니다.

해결 방법 (호환성 모드가 아닌) 표준 모드에서 Internet Explorer 10 이상을 사용하고 있는지 확인하십시오. 특히, Internet Explorer 7을 사용하고 있지는 않은지 확인하십시오.

텍스트 필드에 둥근 모서리 대신 각진 모서리가 적용됨

9 장

설치 및 배포

이 섹션은 설치 및 배포 문제에 대한 문제 해결 주제를 포함합니다.

- 시스템에서 전달 프록시 사용, 29 페이지
- 시스템에서 리버스 프록시 사용, 30 페이지
- 자동 배포 실패 (error.deploy_summary.353), 31 페이지
- 자동 배포 실패 (error.deploy_summary.363) 및 자동 배포 실패 (error.deploy_summary.365), 31 페이지
- "지원되지 않는 구성" 오류와 함께 배포 실패함, 31 페이지
- 업데이트 완료 후 최종 사용자 다운로드 페이지가 작동하지 않음, 32 페이지
- 유효하지 않은 암호(패스프레이즈) URL 오류, 32 페이지
- 지원되지 않는 제품 버전으로 인해 Cisco WebEx Meetings Server를 설치할 수 없음, 32 페이지
- 업데이트가 계속되지 않거나 시스템에서 사전 점검 오류를 표시함, 33 페이지
- Microsoft Internet Explorer 8.0에 WebEx Meetings 플러그인 설치 실패함, 33 페이지

시스템에서 전달 프록시 사용

(사용자 데스크탑에서 실행되고 있는) 클라이언트 소프트웨어 및 백앤드 시스템 서버 간 전달 프록시 등 네트워킹 요소에 간섭하여 사용하는 것을 권장하지는 않으나, 시스템에서의 사용을 금지하지는 않습니다. 각 네트워크 요소 간섭은 네트워크 대기 시간에 영향을 미칠 수 있으므로 해당 요소는 최소화할 것을 권장합니다. 대기 시간은 WebEx 비디오, 컴퓨터를 사용한 음성 연결 및 화면 공유 등을 포함하여 Cisco WebEx Meetings의 대기 시간에 민감한 작업에 있어 우수하지 못한 사용자 체험을 제공하는 결과를 빚을 수도 있습니다. 요소 간섭은 예측할 수 없는 방법으로 각 네트워크 패킷의 컨텐츠에 영향을 미칠 수 있으며, 해당 기능을 사용하지 못하게 될 수도 있습니다.

최종 사용자가 이러한 문제를 경험하고 있는 경우, 시스템에서 네트워크 요소 간섭을 제거한 후 문제가 해결되었는지 확인할 것을 권장합니다.

참고 전달 프록시 사용은 서비스 품질 (QoS) 기능과 충돌할 수도 있습니다.

성능 고려할 부분

프록시는 시스템에서 네트워크 트래픽을 변경하거나 전반적인 데이터 흐름에 대기 시간을 추가해서는 안 됩니다.

- 패킷을 프로세스하기 위한 전달 프록시는 10 밀리초 대기 시간 이하이어야 합니다. 패킷 컨텐츠를 체크하는 해당 전달 프록시가 10 밀리초 이내에 패킷을 프로세스하는 것은 어려울 수도 있습니다. 긴 대기 시간은 사용자의 오디오, 비디오 및 데이터 공유 등 미팅 경험에 부정적인 영향을 미칩니다. 또한 더 긴 왕복 시간(RTT: round trip time)으로 인해 클라이언트와 서버 간의 처리량에도 영향을 미칠 수 있습니다.
- 가상 머신과 클라이언트 사이에 하나 이상의 전달 프록시가 존재하는 경우, 총 대기 시간은 제어되어야 합니다.

기능

- 전달 프록시에 (쿠키 캐싱 등) 캐싱 메카니즘이 사용된 경우, 시스템의 기능을 중단할 수도 있습니다. 이러한 경우, 전달 프록시의 성능에 영향을 미치더라도 캐싱을 비활성화할 것을 권장합니다.
- 전달 프록시에서 사용자 수준 인증은 꺼져 있어야 합니다.
- 전달 프록시와 Cisco WebEx Meetings Server 시스템 간의 연결이 시스템의 인터넷 리버스 프록시("내부" 사용자용)를 바이패스하는 경우, 전달 프록시는 각 https URL을 갖고 있는 시스템의 가상 머신 간 https 연결을 리디렉트할 수 있도록 허용해야 합니다. 이 리디렉션은 Cisco WebEx Meetings Server 인터넷 리버스 프록시가 프록시와 내부 가상 머신 사이에 위치한 경우, 전달 프록시에게 보여지지 않습니다.

지원되는 프록시

- http
- SOCKS v4

참고 SOCKS v5는 지원되지 않음

시스템에서 리버스 프록시 사용

이 시스템에서는 이 제품과 함께 제공된 인터넷 리버스 프록시만 사용될 수 있습니다. 다른 벤더가 제공한 인터넷 리버스 프록시 또는 웹 로드 밸런서는 지원되지 않습니다. 이 제품과 함께 제공된 인

터넷 리버스 프록시는 인터넷의 외부 사용자 참여 미팅에서 실시간 웹, 오디오 및 데이터 공유 트래픽을 처리하도록 최적화되어 있습니다.

자동 배포 실패 (error.deploy_summary.353)

문제 사용자가 자동 배포 중 다음 오류를 수신합니다. 다음:
오류: error.deploy_summary.353 = 가상 머신 배포에 사용된 이미지가 손상되었을 수 있습니다. 새로운 OVA 파일 사본을 찾아 모든 가상 머신을 다시 배포하십시오.

가능한 원인 이전에 다운로드한 OVA가 손상되었습니다.

- 해결 방법 Cisco로부터 다운로드한 OVA가 정확한 체크섬을 포함하는지 확인하십시오.
- 해결 방법 새 가상 머신이 배포된 데이터스토어가 사용 가능하고 현재 응용프로그램을 실행하고 있지 않은지 확인하십시오.
- 해결 방법 VMware vCenter에서 보이는 스토리지 알람이 없는지 확인하십시오.

자동 배포 실패 (error.deploy_summary.363) 및 자동 배포 실패 (error.deploy_summary.365)

문제 다음 두 오류 메시지 중 하나를 수신합니다. 다음: 자동 배포 실패 (error.deploy_summary.363) 또는 자동 배포 실패 (error.deploy_summary.365)

가능한 원인 선택한 가상 머신에 배포할 수 없습니다.

해결 방법 처음부터 시작을 선택하여 배포를 다시 시작합니다.

"지원되지 않는 구성" 오류와 함께 배포 실패함

문제 "지원되지 않는 구성" 오류와 함께 Cisco WebEx Meetings Server 시스템 배포에 실패합니다.

가능한 원인 호스트 서버에서 가상 머신의 CPU 및 메모리 예약을 체크합니다. 지원되는 Cisco WebEx Meetings Server 가상 머신 구성 이외에 호스트 서버에 다른 가상 머신이 없는지 확인하십시오.

가능한 원인 하드웨어 또는 스토리지에 보정 테스트 실패를 야기하는 문제가 있을 수도 있습니다.

해결 방법 하드웨어 및 스토리지에서 Cisco WebEx Meetings Server의 필수 사양을 충족하는지 확인하십시오. 자세한 정보는 *Cisco WebEx Meetings Server* 계획 안내서 및 시스템 요구 사항을 참조하십시

오. 다음: http://www.cisco.com/c/en/us/support/conferencing/webex-meetings-server/products-installation-and-configuration-guides-list.html

업데이트 완료 후 최종 사용자 다운로드 페이지가 작동하지 않음

문제 최종 사용자가 다운로드 링크에 액세스할 수 없습니다.

가능한 원인 웹 페이지의 성능을 향상하기 위해 고정(오래된) 자원이 캐시되었습니다. 그러나 최종 사용자는 이전 버전의 웹 브라우저를 사용하고 있을 수도 있습니다. 서버가 아닌 로컬 머신에서 로드된 Javascript 파일 위치로 Javascript 파일이 캐시되었을 수 있습니다.

해결 방법 사용자는 브라우저 캐시를 지우고 다운로드 페이지에 다시 액세스해야 합니다.

유효하지 않은 암호(패스프레이즈) URL 오류

문제 "유효하지 않은 패스프레이즈" 메시지가 표시되는 경우는 올바르지 않은 URL이 입력되었거나 배포 중 CWMS (기본 또는 보조) 관리 가상 머신이 재부팅되었기 때문에 배포 URL을 변경했을 수 있습니다.

해결 방법 해당 오류가 관리 가상 머신의 재부팅으로 인한 것이면 vCenter에서 관리 가상 머신을 삭제하고 관리 가상 머신을 다시 배포하는 것을 포함하여 처음부터 다시 배포를 시작해야 합니다.

해결 방법 배포 중 다른 가상 머신이 연결된 경우, 해당 가상 머신도 삭제해야 합니다.

지원되지 않는 제품 버전으로 인해 Cisco WebEx Meetings Server를 설치할 수 없음

문제 가상 머신에 Cisco WebEx Meetings Server를 설치할 수 없습니다.

가능한 원인 VMware ESXi의 버전이 지원되지 않습니다.

해결 방법 VMware ESXi 5.0 업데이트 1 또는 5.1을 사용하고 있는지 확인하십시오. 버전 4.x는 지원되지 않습니다.

업데이트가 계속되지 않거나 시스템에서 사전 점검 오류를 표시함

문제 업데이트 또는 업그레이드 중 관리 페이지에 사전 점검을 하지 못했고 프로세스가 중단되었음을 알리는 오류가 표시됩니다.

문제 관리자에게 업데이트 또는 업그레이드를 확인하도록 요청할 때 프로세스가 지속되지 않습니다. 즉, 시스템은 동일한 페이지를 계속 표시하고 관리자에게 업데이트 또는 업그레이드를 확인하도록 요청합니다.

가능한 원인 웹 페이지의 성능을 향상하기 위해 고정 자원이 캐시됩니다. 단, 캐시된 데이터는 정확하지 않을 수도 있습니다.

해결 방법 브라우저 캐시를 지우고 프로세스를 다시 시도합니다.

Microsoft Internet Explorer 8.0에 WebEx Meetings 플러그인 설치 실패함

문제 미팅 클라이언트 설치 시도시 설치가 실패했음을 가리키는 오류 메시지를 수신합니다.

가능한 원인 소프트웨어 설치를 시도하는 컴퓨터에 관리자 권한이 없습니다.

해결 방법 컴퓨터에 가장 최근 Cisco WebEx Meetings Server 버전이 설치되어 있는지 확인하십시오. 이 컴퓨터에 Windows 관리자 권한이 있는지 확인합니다. 권한이 없기 때문에 발생하는 오류일 수 있습니다. 관리자 권한을 확보합니다. 제어판 > 인터넷 옵션 > 고급 > 재설정을 선택하여 IE 8.0 보안 설정이 초기 기본 보안으로 설정되었는지 확인하십시오. > > >

해결 방법 해당 작업으로 문제를 해결하지 못하는 경우, Windows 로그인 스크립트 또는 유사한 방법을 사용하여 MSI 설치자를 최종 사용자 데스크탑에 푸쉬해야 합니다. Cisco WebEx Meetings Server 관리 사이트에서 미팅, 생산 도구 및 기타 응용프로그램용 MSI 패키지에 액세스할 수 있습니다.

해결 방법 설정 > 다운로드를 선택합니다. > 자세한 정보는 *Cisco WebEx Meetings Server* 계획 안내서에서 "응용프로그램 다운로드 및 대량 배포"를 참조하십시오. 다음: http://www.cisco.com/c/en/us/support/conferencing/webex-meetings-server/products-installation-and-configuration-guides-list.html 상단의 절차로 문제를 해결할 수 없는 경우, Cisco TAC에게 문의하여 지원 받으십시오.

10 장

라이센스

- 고가용성 장애조치 이후 시스템이 무료 체험 모드를 시작함, 35 페이지
- 무료 체험 경고 메시지가 나타남, 36 페이지
- 라이센스 사용량이 구입한 라이센스 수를 초과함, 36 페이지
- 라이센스 사용량이 구입한 라이센스 수를 초과하고 시스템이 비활성화됨, 36 페이지
- 유효하지 않은 라이센스 이메일을 수신함, 37 페이지
- 유효하지 않은 라이센스 이메일을 수신하고 시스템이 비활성화됨, 37 페이지
- Cisco WebEx Meetings Server에서 Cisco Prime License Manager(PLM)에 액세스할 수 없음, 37 페이지
- 1.5 MR3로 업데이트한 후 라이센스 관리 페이지 사용할 수 없음, 38 페이지
- 다수의 브라우저 창이 열려 있으면 라이센스 설치 실패, 38 페이지
- 라이센스 관리 버튼 비활성화됨, 38 페이지
- 만료 라이센스 경고 메시지, 39 페이지
- 데이터 센터를 제거한 후 시스템이 평가판 모드로 이동함, 40 페이지
- CWMS에서 MDC 라이센스를 인식하지 못함, 40 페이지
- MDC 라이센스가 설치되었지만 연결 차단됨, 40 페이지

고가용성 장애조치 이후 시스템이 무료 체험 모드를 시작함

문제 고가용성 장애조치 이후 시스템이 무료 체험 모드를 시작하며, 프라임 라이센스 관리자(PLM: Prime License Manager)로 연결을 복원할 때까지 180일의 기간을 부여합니다.

가능한 원인 PLM은 기본 시스템에서만 실행합니다. 장애조치 이후 고가용성 시스템이 PLM에 연결할 수 없습니다.

해결 방법 VMware vCenter를 사용하여 기본 시스템을 재부팅합니다. 재부팅 과정 중 시스템은 자동으로 PLM에 다시 연결합니다. 재부팅이 완료된 후에도 PLM에 여전히 연결할 수 없는 경우, Cisco TAC에게 문의하여 추가 지원을 받으십시오.

무료 체험 경고 메시지가 나타남

문제 시스템이 관리 사이트에서 무료 체험 모드로 실행되고 있음을 가리킵니다.

가능한 원인 시스템을 배포한 후 자동으로 무료 체험 모드로 지정됩니다.

해결 방법 최종 무료 체험 모드에 라이센스를 설치합니다. 자세한 정보는 온라인 도움말 및 관리 안내서에서 "라이센스 관리하기" 섹션을 참조하십시오.

라이센스 사용량이 구입한 라이센스 수를 초과함

문제 라이센스 초과 이메일을 수신합니다.

가능한 원인 귀하의 라이센스 사용이 구입한 라이센스 수를 초과합니다. 또는 시스템이 이전 릴리즈로부터 업그레이드되었으며, 업그레이드된 시스템에 라이센스가 설치되지 않았습니다.

해결 방법 Cisco 영업 담당자에게 연락하여 설치된 라이센스 수 또는 사용되는 라이센스에 충분한 수의 라이센스를 구입합니다. 최근에 시스템이 업데이트되었거나 업그레이드된 경우, 원본 시스템 라이센스를 리호스트해야 할 수도 있습니다.

해결 방법 자세한 정보는 **Cisco WebEx Server** 관리 안내서의 라이센스 관리하기 섹션을 참조하십시오.

라이센스 사용량이 구입한 라이센스 수를 초과하고 시스템이 비활성화됨

문제 라이센스 초과 상태로 인해 시스템이 비활성화됨을 가리키는 이메일을 수신합니다.

가능한 원인 지난 6달 동안 사용자의 수가 설치된 라이센스 수를 초과했습니다.

해결 방법 Cisco 영업 담당자에게 연락하여 설치된 라이센스 수 또는 사용되는 라이센스에 충분한 수의 라이센스를 구입합니다. 최근에 시스템이 업데이트되었거나 업그레이드된 경우, 원본 시스템 라이센스를 리호스트해야 할 수도 있습니다.

해결 방법 자세한 정보는 **Cisco WebEx Server** 관리 안내서의 라이센스 관리하기 섹션을 참조하십시오.

유효하지 않은 라이센스 이메일을 수신함

문제 시스템이 유효하지 않은 라이센스로 작업하고 있음을 가리키는 이메일을 수신합니다.

가능한 원인 시스템이 Cisco Prime License Manager (PLM)와 통신하지 않고 있습니다. 시스템이 고가용성으로 구성되어 있고, 기본 시스템은 비활동 중이며, 라이센스 서버와 통신할 수 없는 장애 조치 시스템을 사용하고 있을 수도 있습니다.

해결 방법 VMware vCenter를 사용하여 기본 시스템을 재부팅합니다. 재부팅 과정 중 시스템은 자동으로 PLM에 다시 연결합니다. 재부팅이 완료된 후에도 PLM에 여전히 연결할 수 없는 경우, Cisco TAC에게 문의하여 추가 지원을 받으십시오.

해결 방법 자세한 정보는 **Cisco WebEx Server** 관리 안내서의 라이센스 관리하기 섹션을 참조하십시오.

유효하지 않은 라이센스 이메일을 수신하고 시스템이 비활성화됨

문제 6개월 이상 유효하지 않은 라이센스로 작업했기 때문에 시스템이 비활성화되었음을 가리키는 이메일을 수신합니다.

가능한 원인 시스템이 Cisco Prime License Manager (PLM)와 통신하지 않고 있습니다. 시스템이 고가용성으로 구성되어 있고, 기본 시스템은 비활동 중이며, 라이센스 서버와 통신할 수 없는 장애 조치 시스템을 사용하고 있을 수도 있습니다.

해결 방법 VMware vCenter를 사용하여 기본 시스템을 재부팅합니다. 시스템은 자동으로 PLM에 다시 연결합니다. 재부팅 후 PLM에 연결할 수 없는 경우, Cisco TAC에게 문의하여 지원을 받으십시오.

해결 방법 자세한 정보는 **Cisco WebEx Server** 관리 안내서의 라이센스 관리하기 섹션을 참조하십시오.

Cisco WebEx Meetings Server에서 Cisco Prime License Manager(PLM)에 액세스할 수 없음

문제 관리자가 Cisco WebEx Meetings Server에서 PLM에 액세스할 수 없습니다.

가능한 원인 배포 중, 관리 URL이 ".infra" 등의 흔하지 않은 최상위 도메인 유형으로 구성되었습니다.

해결 방법 ".com" 등 일반적인 최상위 도메인 유형을 사용하십시오. 이는 알려진 문제이며 다음 Cisco WebEx Meetings Server 릴리즈에서 언급될 예정입니다.

1.5 MR3로 업데이트한 후 라이센스 관리 페이지 사용할 수 없음

문제 Cisco WebEx Meetings Server 릴리즈 1.5 MR1에서 릴리즈 1.5 MR3로 업데이트한 후 시스템사용자 라이센스를 선택하면 라이센스 관리 버튼이 비활동 중이거나, 라이센스 관리를 선택하는 경우에 Cisco Prime License Manager 페이지에 오류 메시지가 표시됩니다. >

가능한 원인 일정 시간의 감사 작업을 마칠 때까지 Cisco WebEx Meetings Server는 Cisco Enterprise License Manager(ELM)로부터 알려지지 않은 상태를 수신합니다. 설계상, 이 오류 조건은 업데이트 또는 장애 조치(failover)시에 발생할 수 있습니다.

해결 방법 관리자는 일정 시간의 감사 작업이 진행되는 동안 48시간 대기해야 합니다. 감사 작업을 마치면 오류는 사라지며 라이센스 관리 버튼은 활성화됩니다.

다수의 브라우저 창이 열려 있으면 라이센스 설치 실패

문제 라이센스 설치에 실패합니다.

가능한 원인 관리 사이트 및 PLM (Prime License Manager) 관리 페이지가 두 개의 다른 브라우저 창에서 열려 있으며, 두 페이지는 동일한 관리 사이트 URL을 공유합니다.

해결 방법 관리 탭이 닫혀 있는지 확인하고 다시 설치를 선택합니다. 관리 사이트에 사인인합니다. 시스템을 선택하고 라이센스 섹션에서 자세히 보기를 선택합니다. PLM 페이지를 열려면 라이센스 관리를 선택합니다. 사용자 라이센스 페이지를 표시하는 원래 브라우저 창을 닫습니다. PLM 페이지에서 라이센스 파일 설치를 선택하고 라이센스 설치를 진행합니다. 자세한 정보는 *Cisco WebEx Meetings Server* 관리 안내서의 "라이센스 관리"를 참조하십시오.

라이센스 관리 버튼 비활성화됨

문제 사용자 라이센스 페이지에서 라이센스 관리 버튼이 비활성화됩니다.

가능한 원인 고가용성 환경에서 관리 사이트가 보조 가상 머신에서 실행 중입니다.

해결 방법 관리 사이트가 보조 가상 머신에서 실행되는 이유를 확인합니다. 기본 시스템을 수정하고 VMware vCenter에서 재부팅합니다. 재부팅 이후 시스템은 정상적으로 작동합니다.

만료 라이센스 경고 메시지

문제 만료 라이센스 경고 메시지를 수신합니다. 다음: 입력한 PAK(*nnnnnnnn*)는 추가될 수 없습니다. 해당 PAK에 남아 있는 라이센스가 없기 때문입니다.

문제 또는: 설치하려는 라이센스 파일은 이 시스템용으로 발행되지 않았습니다. 이 시스템에 올바른 파일을 설치하고 있는지 확인하십시오.

- 시스템 버전과 라이센스 버전이 일치하지 않습니다.
- 시스템 시작 또는 시스템 재정비 절차 (예: 업그레이드, 확장 등) 이후 너무 빨리 페이지를 확인하고 있습니다.
- 올바르지 않은 라이센스 버전이 설치되었습니다. 예를 들어, 잘못된 라이센스 버전이 주문되었습니다.
- 가능한 원인 메시지: PAK에서 모든 업그레이드 라이센스를 추가할 수 없습니다. 예를 들어, PAK에 100개 업그레이드 라이센스가 있으나, 라이센스 업그레이드에서는 50개의 라이센스만 선택할 수 있습니다. 이는 1.0 시스템에 설치되어 있는 1.0 라이센스의 수 만큼만 2.0 라이센스를 업그레이드하도록 허용되기 때문입니다. 이 예제에서 오류가 발송되는 이유는 50개의 1.0 라이센스만 설치되어 있기 때문입니다. 시스템에 충분한 1.0 라이센스를 리호스트 및/또는 설치하여, PAK를 추가하기 전에 업그레이드 PAK에서 숫자가 일치하도록 해야 합니다. 또한 PAK는 부분 추가를 허용하므로, 현재 설치된 라이센스의 일부를 업그레이드하고 나중에 나머지 라이센스를 업그레이드할 수도 있습니다.

  가능한 원인 오류 메시지: 입력한 업그레이드 PAK(*nnnnnnnn*)는 추가될 수 없습니다. PAK에 남아 있는 라이센스가 없거나, 이 Cisco Prime License Manager에 PAK를 사용하여 업그레이드될 수 있는 설치된 라이센스가 없기 때문입니다. 2.0 라이센스로 업그레이드된 PAK를 추가하려고 시도하고 1.x 시스템으로부터 리호스트된 라이센스를 설치하지 않은 경우, 이 메시지를 수신하게 될 수도 있습니다. 먼저 1.x 시스템으로부터 라이센스를 설치하고 리호스트한 후 다시 PAK를 추가하거나, 새로운 2.0 라이센스가 필요한 경우엔 새 라이센스를 구입해야 합니다. 비업그레이드 PAK를 수신합니다.

참고 업그레이드 중 CWMS의 이전 릴리즈에서 CWMS 2.0 등의 새로운 릴리즈로 라이센스를 리호스트하는 경우 이 작동은 예상된 것입니다.

- 최신 라이센스 버전을 설치했는지 확인하십시오. PLM이 완전히 시작하고 CWMS가 PLM을 탐지할 때까지 최대 20분이 소요될 수 있습니다. 또한 라이센스 분석은 하루에 한 번 2:00 am GMT에만 실행되기 때문에 CWMS에서 설치된 라이센스가 업데이트될 때까지 최대 24 시간이 필요할 수도 있습니다.
- 업그레이드 이후 메시지가 나타나는 경우, 해당 메시지에 포함된 만료 날짜 전에 라이센스를 리호스트하고 업그레이드합니다.

- 잘못된 버전의 라이센스가 주문된 경우, 올바른 라이센스 버전을 확보하고 메시지에 포함된 날짜 전에 설치합니다.

데이터 센터를 제거한 후 시스템이 평가판 모드로 이동함

문제 데이터 센터를 제거하면 멀티-데이터 센터 (MDC) 시스템이 라이센스 평가 기간으로 이동합니다. 무료 평가판 ***N***일 내에 완료됨 또는 **Cisco WebEx Meetings Server** 무료 기간이 ***N***일 내에 만료됩니다 등의 메시지 또는 배너가 나타납니다.

문제 녹색의 체크 마크가 있고 (시스템) 라이센스 페이지에 활성화됨이 표시되어도 **Cisco WebEx Meetings Server** 무료 기간이 ***N***일 내에 만료됩니다 메시지가 나타납니다.

가능한 원인 라이센스 관리자를 호스트하는 데이터 센터가 제거되었습니다.

가능한 원인 새로운 기본 데이터 센터에 라이센스를 리호스트하지 않고 장애 복구, 확장, 주요 업그레이드 등 시스템 재정비 절차가 MDC 시스템에서 실행되었습니다.

해결 방법 기본 데이터 센터에서 호스트 라이센스를 리호스트합니다.

CWMS에서 **MDC** 라이센스를 인식하지 못함

문제 멀티-데이터 센터(MDC) 라이센스가 라이센스 관리자에 올바르게 나타나지만 Cisco WebEx Meeting Server(CWMS)에서 인식하지 못합니다.

가능한 원인 시스템이 다시 시작된 후 라이센스가 너무 빨리 설치되었습니다.

CWMS에 라이센스가 나타날 때까지 24시간 기다리십시오.

팁 시스템이 시작된 후 MDC 라이센스를 설치하기 전에 최소한 30분을 대기하는 것이 가장 좋습니다.

MDC 라이센스가 설치되었지만 연결 차단됨

멀티-데이터 센터(MDC) 라이센스가 설치되어 있지만 MDC 연결은 차단됩니다.

연결 요청을 수신하도록 준비된 데이터 센터에 MDC 라이센스가 설치되어 있지 않습니다. 사용할 수 있는 MDC 라이센스보다 많은 수의 데이터 센터에서 MDC 시스템으로 연결을 시도하고 있습니다.

연결 요청을 수신하도록 준비된 데이터 센터에 MDC 라이센스가 설치되거나 리호스트되어야 합니다. 최소 두 개의 MDC 라이센스가 설치되어야 합니다. 한 개는 연결 요청을 수신하도록 준비된 데이터 센터용이고, 다른 한 개는 시스템에 연결하는 각 데이터 센터용입니다.

11 장

유지관리 모드

이 섹션은 유지관리 모드 문제에 대한 문제 해결 주제를 포함합니다.

- 유지관리 모드를 끈 후에도 재부팅 메시지가 없어지지 않음, 41 페이지
- 유지관리 모드 활성화 또는 비활성화 요청 거절됨, 41 페이지

유지관리 모드를 끈 후에도 재부팅 메시지가 없어지지 않음

문제 유지관리 모드를 끈 후에도 재부팅 메시지가 없어지지 않으며, 브라우저가 귀하를 관리 사인인 페이지로 리디렉트하지 않습니다.

가능한 원인 이는 알려진 문제이나, 원인은 명확하지 않습니다.

해결 방법 관리 사이트 URL을 수동으로 입력하여 사인인 페이지로 이동합니다.

유지관리 모드 활성화 또는 비활성화 요청 거절됨

문제 유지관리 모드 켜기 또는 끄기 요청이 거절됩니다.

가능한 원인 유지관리 모드 켜기 또는 유지관리 모드 끄기를 너무 빨리 시도했습니다.

해결 방법 잠시 대기한 후 상태를 변경하도록 다시 시도합니다.

가능한 원인 프로세스가 완료되지 않은 시스템 재정비 변경 사항이 있습니다. (예: 고가용성 추가 또는 제거하기)

해결 방법 30분 동안 대기한 후 다시 유지관리 모드를 켜거나 끄도록 시도하십시오.

12 장

녹화

이 섹션은 녹화 문제에 대한 문제 해결 주제를 포함합니다.

- 지원되지 않는 Java 버전으로 인해 미팅 시작, 참여 또는 녹화를 볼 수 없음, 43 페이지
- 호스트 녹화 페이지에 미팅 녹화가 없음, 44 페이지
- 호스트에게 미팅 녹화가 표시되지 않음, 44 페이지
- 녹화 버튼이 서버 연결 오류를 생성함, 44 페이지
- 스토리지 서버 추가할 수 없음, 44 페이지
- 녹화 비활성화됨, 스토리지 임계값 초과됨, 45 페이지
- 녹화 버튼이 비활성화됨, 45 페이지
- 녹화판에서 오류를 생성함, 46 페이지
- 녹화 페이지에 녹화가 나타나지 않음, 46 페이지
- Vista64비트, IE8 64비트에서 녹화가 실행되지 않음, 46 페이지
- NFS에서 사용자(UID) 및 그룹(GID)이 올바르지 않게 표시됨, 47 페이지

지원되지 않는 Java 버전으로 인해 미팅 시작, 참여 또는 녹화를 볼 수 없음

문제 모든 브라우저에서 사용자가 미팅을 시작 또는 미팅에 참여할 수 없거나 녹화를 볼 수 없습니다.

가능한 원인 사용자가 지원되지 않는 Java 버전을 사용하고 있습니다.

해결 방법 Microsoft Internet Explorer를 사용하고 있는 경우엔 ActiveX를 활성화하거나 Java 1.6.034 이상 또는 1.7.06 이상을 설치합니다. Mozilla Firefox 또는 Google Chrome을 사용하고 있는 경우, Java 1.6.034 이상 또는 1.7.06 이상을 설치하거나 Cisco WebEx Meetings 또는 네트워크 녹화 재생기 클라이언트를 수동으로 다운로드하고 다시 설치합니다. 그 후 미팅을 다시 시작 또는 참여하거나 녹화를 확인하십시오.

호스트 녹화 페이지에 미팅 녹화가 없음

문제 호스트가 미팅에서 녹화를 활성화한 경우에도 호스트 사용자용 녹화 페이지에 미팅 녹화가 나열되지 않습니다.

가능한 원인 스토리지 서버 구성 페이지에서 Cisco WebEx Meetings Server가 지정한 특정 마운트 포인트용 스토리지 서버에 승인 문제가 있을 수 있습니다. (관리 사이트에서 시스템 > 서버 > 스토리지 서버를 선택합니다.)

해결 방법 이는 알려진 문제입니다.

호스트에게 미팅 녹화가 표시되지 않음

문제 미팅 녹화가 종료된 후 10분이 지나도 미팅 호스트가 녹화 페이지에서 미팅 녹화를 보지 못합니다.

가능한 원인 NBR WSS가 스토리지 서버에 파일을 읽기/쓰기할 수 있는 권한이 없습니다.

해결 방법 Linux 스토리지 서버를 사용하는 경우, 다음 명령어를 입력하십시오. 다음: `chmon -R 777`***mount point directory***. 녹화 페이지에 생성되지 않은 미팅 녹화를 복구하려면 TAC에게 문의하십시오.

녹화 버튼이 서버 연결 오류를 생성함

문제 미팅 호스트가 미팅 룸에서 녹화 버튼을 클릭하려고 할 때 미팅 클라이언트가 팝업되며 녹화 서버에 연결할 수 없음을 가리키는 오류를 나타냅니다.

가능한 원인 Cisco WebEx Meetings Server Tomcat 사용자가 마운트 포인트에 쓰기 작업을 할 수 없습니다.

해결 방법 스토리지 서버가 Linux OS에서 실행 중인 경우, `chmod R 777 을 사용하여 <mount-point-directory>777` NAS 마운트 포인트 권한을 업데이트합니다. 그 후 NAS 서버를 다시 Cisco WebEx Meetings Server로 첨부합니다.

스토리지 서버 추가할 수 없음

문제 스토리지 서버를 추가할 수 없습니다.

가능한 원인 Cisco WebEx Meetings Server Tomcat 사용자가 마운트 포인트에 쓰기 작업을 할 수 없습니다.

해결 방법 스토리지 서버가 Linux OS에서 실행 중인 경우, `chmod R 777 을 사용하여 <mount-point-directory>777` NAS 마운트 포인트 권한을 업데이트합니다. 그 후 NAS 서버를 다시 Cisco WebEx Meetings Server로 첨부합니다.

녹화 비활성화됨, 스토리지 임계값 초과됨

문제 스토리지 사용량이 임계값을 초과하면 관리 대시보드에서 스토리지 상태는 빨간색으로 표시되며, (스토리지 알람이 활성화된 경우) 관리자에게 스토리지 알람 이메일 통지가 발송되고, 새 미팅의 녹화는 비활성화됩니다.

가능한 원인 미팅 녹화 수에 대한 스토리지 공간이 충분하지 않습니다.

해결 방법 스토리지 임계값을 최대로 설정합니다. (총 공간 - 녹화 버퍼링 크기) 이는 녹화 버퍼링 크기 1GB(초소형), 5GB(소형), 16GB(중형), 40GB(대형)로 계산됩니다.

녹화 버튼이 비활성화됨

문제 녹화 버튼이 비활성화(회색)되기 때문에 미팅 호스트가 미팅을 녹화할 수 없습니다.

가능한 원인 NAS가 Cisco WebEx Meetings Server에 첨부되지 않았습니다.

1. 관리 사이트에 사인인합니다.
2. 시스템 > 서버 를 선택합니다.
3. 스토리지 서버 추가를 선택합니다.
4. NFS 서버 및 마운트 포인트를 지정합니다. 예: 170.70.80.90:/ *path to mount point on server*.

가능한 원인 Cisco WebEx Meetings Server에 녹화가 활성화되어 있지 않습니다.

1. 관리 사이트에 사인인합니다.
2. 설정 > 미팅을 선택합니다. >
3. 참가자 권한 아래에서 녹화를 체크합니다.

가능한 원인 스토리지 서버의 사용량이 관리 사이트의 알람 페이지에 지정된 제한에 도달했습니다.

해결 방법 NAS의 스토리지 용량이 알람 페이지에서 모니터되고 있는지 확인하십시오.

1. 관리 사이트에 사인인합니다.
2. 대시보드 > 알람을 선택합니다. >
3. 편집을 선택합니다.
4. 스토리지를 체크합니다.
5. 스토리지를 증가하려면 대시보드의 알람 편집에서 스토리지 제한용 슬라이더를 드래그하고 저장을 선택합니다.

해결 방법 또한 스토리지 서버 마운트 포인트에서 파일을 삭제하여 추가 공간을 확보할 수도 있습니다.

가능한 원인 스토리지 서버가 중지되었거나 NAS의 NFS 서비스가 중지 또는 재시작되었습니다. 이는 Cisco WebEx Meetings Server가 마운트 포인트에 액세스하는 것을 방지합니다.

1. 관리 사이트에 사인인합니다.
2. 시스템서버스토리지 서버를 선택합니다. > >
3. NAS를 다시 구성합니다.

녹화판에서 오류를 생성함

문제 미팅 녹화가 어느 정도 진행된 후 녹화판에 오류가 나타납니다. 마우스를 목록에 올리면 오디오 또는 비디오 오류를 나타냅니다.

가능한 원인 Cisco WebEx Meetings Server Tomcat 사용자가 마운트 포인트에 쓰기 작업을 할 수 없습니다.

해결 방법 마운트 포인트에 액세스하여 Cisco WebEx Meetings Server가 쓰기 작업을 할 수 있는지 확인하십시오.

녹화 페이지에 녹화가 나타나지 않음

문제 호스트가 미팅에서 녹화를 활성화한 경우에도 호스트 사용자용 녹화 페이지에 녹화가 나타나지 않습니다.

가능한 원인 시스템이 지정한 특정 마운트 포인트용 스토리지 서버에 승인 문제가 있습니다.

해결 방법 관리 사이트에 사인인하고 시스템 > 서버 > 스토리지 서버 구성을 선택합니다. 승인이 올바르게 설정되었는지 확인하십시오.

Vista64비트, IE8 64비트에서 녹화가 실행되지 않음

문제 녹화를 선택한 후 다운로드 창은 나타나지만, 재생은 나타나지 않습니다. Java도 실행에 실패합니다.

가능한 원인 Vista에 알려지지 않은 VeriSign 루트 인증서가 있습니다.

해결 방법 ***VeriSign Class 3 Code Signing 2010 CA***에서 ***VeriSign Class 3 Public Primary Certification Authority - G5***로 인증서를 업데이트하고 녹화 실행을 다시 시도합니다.

NFS에서 사용자(UID) 및 그룹(GID)이 올바르지 않게 표시됨

문제 시스템에 있는 일부 사용자가 미팅 녹화로의 링크를 수신하지 않습니다. 미팅 중에 녹화는 정상적으로 작동하는 것처럼 보이나, 메시지 디렉토리 및 파일이 만들어지지 않았으며 NFS의 디렉토리로 복사되지 않았습니다. 즉, 링크는 생성된 적이 없습니다. (참조: m_ConfiguringNFSShare.ditamap)

가능한 원인 NFS 스토리지의 2014 디렉토리에 파일이 생성되지 않았습니다.

- 해결 방법 NFS 서버에서 Anonymous를 65534로 설정한 후 다시 마운트합니다.
- 해결 방법 `/etc/init.d/rpcidmapd start`를 실행하고 원격 파일을 다시 마운트합니다.
- 해결 방법 모든 사람이 NFS 마운트에 전체 권한을 갖고 있는지 확인합니다. 다음:
  - 해결 방법 SSH - 관리 가상 머신
  - 해결 방법 `chmod -Rf 777 /opt/cisco/webex/storage/nbr`를 실행합니다.

참고 사례

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

13 장

서버

이 섹션은 메일 및 스토리지 서버에 대한 문제 해결 주제를 포함합니다.

- 관리자 이메일이 밑줄 문자를 사용하면 SMTP가 실패 알림 발송, 49 페이지
- 외부 서버 연결 문제, 49 페이지
- 가상 머신에서 NTP 구축된 시간 동기화되지 않음, 50 페이지
- 스토리지 서버에서 시스템 또는 녹화를 백업하지 않음, 50 페이지

관리자 이메일이 밑줄 문자를 사용하면 SMTP가 실패 알림 발송

문제 사용자가 관리자에게 이메일을 발송했으나, 해당 이메일이 발송할 수 없음 상태로 다시 돌아옵니다.

가능한 원인 밑줄 문자는 이메일 주소에서 지원되지 않습니다.

해결 방법 관리자에게 이메일을 발송할 때 밑줄 문자 또는 기타 지원되지 않는 문자는 사용하지 마십시오.

외부 서버 연결 문제

문제 관리자 및 사용자가 시스템에서 이메일을 수신하지 못합니다.

가능한 원인 시스템이 지정한 특정 마운트 포인트용 스토리지 서버에 승인 문제가 있을 수 있습니다. (관리 사이트에 사인인하고 시스템 > 서버 > 스토리지 서버를 선택합니다.)

1 해결 방법 고려하고 있는 Cisco WebEx Meetings Server로부터의 **sendmail** 요청이 차단되지 않았는지 확인하십시오.

2 해결 방법 시스템을 유지관리 모드로 지정하고 관리 웹에서 SMTP 정보를 수정합니다. 변경 내용을 저장하고 시스템의 유지관리 모드를 끕니다. 시스템이 재부팅을 마치면 상태는 "UP"으로 나타납니다.

3 해결 방법 SMTP 서버 문제를 수정하거나 시스템과 올바르게 작동할 다른 SMTP 서버를 지정합니다.

가상 머신에서 NTP 구축된 시간 동기화되지 않음

문제 사용자가 로그인한 후 곧 페이지 상단에 NTP 경고가 표시됩니다. 각 가상 머신의 NTP 구축 시간이 3분 또는 4분 동기화 차이를 보입니다.

가능한 원인 각 가상 머신의 NTP 구축 시간이 3분 또는 4분 동기화 차이를 보입니다.

1 해결 방법 시간이 동기화된 후 해당 메시지가 지워지는지 확인합니다.

2 해결 방법 ESXi 호스트가 올바른 DNS 정보로 구성되었고 NTP 호스트에 도달할 수 있는지 확인합니다. 자세한 정보는 VMware vSphere 문서를 참조하십시오.

스토리지 서버에서 시스템 또는 녹화를 백업하지 않음

문제 스토리지 서버가 시스템 또는 미팅 녹화를 백업하지 않습니다.

가능한 원인 시스템에서 스토리지 서버가 가상 머신에 연결할 수 없습니다.

해결 방법 VMware vSphere를 사용하여 방화벽 설정을 구성합니다. 자세한 정보는 *Cisco WebEx Meetings Server* 계획 안내서의 "배포에 요구되는 네트워크 변경 사항"을 참조하십시오. 다음: http://www.cisco.com/c/en/us/support/conferencing/webex-meetings-server/products-installation-and-configuration-guides-list.html

가능한 원인 스토리지 서버가 다운됩니다. 서버로 연결되어 있지 않습니다.

해결 방법 Cisco WebEx Meetings Server 외부에서 스토리지 서버에 액세스할 수 있는지 확인합니다. 스토리지 서버가 시동되어 있는지 확인합니다. 스토리지 서버로 네트워크가 연결되어 있는지 확인합니다. non-Cisco WebEx Meetings Server 머신에서 마운트/액세스할 수 있는지 확인합니다. 스토리지 서버가 꽉 차 있지 않은지 확인합니다.

14 장

사인인 및 미팅 문제

이 섹션은 사인인 및 미팅 문제에 대한 문제 해결 주제를 포함합니다.

- 계정 활성화 실패, 52 페이지
- Microsoft Internet Explorer에서 쿠키를 가져오기한 후 자동 로그인 문제가 발생함, 52 페이지
- 브라우저 호환성 문제, 52 페이지
- WebEx 사이트 또는 관리 사이트에 연결할 수 없음, 53 페이지
- 지원되지 않는 Java 버전으로 인해 미팅 시작, 참여 또는 녹화를 볼 수 없음, 53 페이지
- 전달된 미팅 초대장이 업그레이드 이후 작동하지 않음, 53 페이지
- IE에서 비밀번호 잊어버림 오디오 캡차가 나타나지 않음, 54 페이지
- 응용프로그램 또는 데스크탑 공유가 사용될 때 그래픽 품질이 안 좋아짐, 54 페이지
- 미팅 페이지에 호스트 전에 참여 미팅이 보이지 않음, 54 페이지
- 호스트 전에 참여 미팅 상태가 올바르지 않음, 55 페이지
- Java 문제로 인해 Cisco WebEx Meetings 시작 실패, 55 페이지
- 최대 미팅 용량 초과함, 55 페이지
- 미팅 문제 이메일 수신함, 56 페이지
- 미팅 참가자가 전화로 호출할 수 없음, 56 페이지
- 미팅 트렌드 데이터가 하루 및 한 주 차트에서 한 시간 늦음, 56 페이지
- ActiveTouch 일반 플러그인 포함자의 비활성화로 인해 Mozilla Firefox 및 Google Chrome에서 미팅 런칭 문제, 57 페이지
- 미팅 시작 또는 참여를 시도하면 "잠시만 기다리십시오" 페이지에 멈춤, 57 페이지
- 사용자가 WebEx 지원으로 미팅을 예약할 수 없음, 57 페이지
- 사용자가 미팅을 호스트 또는 참석할 수 없음, 58 페이지
- 미팅을 시작할 수 없음, 58 페이지

- 대소문자 혼합으로 URL 입력됨, 58 페이지
- 사용자가 제품에 액세스할 수 없음, 58 페이지
- 사용자가 오디오 회의에서 끊김, 59 페이지
- 미팅 종료 후 WBX*진행중인미팅 표에 데이터가 녹화되지 않음, 59 페이지

계정 활성화 실패

문제 관리자 또는 사용자가 계정 활성화됨 통지를 수신했는데도 계정에 사인인할 수 없습니다.

가능한 원인 해당 계정 활성화 기간이 만료되었습니다. 계정이 활성화된 후 해당 계정이 비활성화될 때까지 관리자에게는 2일, 최종 사용자에게는 3일의 사인인 기간이 주어집니다.

해결 방법 사인인 페이지로 이동하고 비밀번호 분실 링크를 선택하여 계정을 다시 설정합니다. 비밀번호 재설정 이메일을 수신하면 지시 사항을 따라 비밀번호를 다시 설정하고 계정에 사인인합니다.

Microsoft Internet Explorer에서 쿠키를 가져오기한 후 자동 로그인 문제가 발생함

문제 Microsoft Internet Explorer에서 사용자가 Cisco WebEx Meetings Server에 사인인한 후 "내 정보 기억" 옵션을 체크합니다. 그 후 사용자가 Mozilla Firefox를 설치하고 Internet Explorer에서 모든 쿠키를 가져오기하는 경우, (수동으로 사인아웃한 이후에도) Firefox를 시작할 때마다 사용자가 자동으로 사인인되는 원인이 됩니다. 관리자가 관리 사이트에서 인증 키를 변경하거나 새로운 버전으로 업그레이드하면 사용자가 Firefox를 시작할 때 항상 사이트에서 사인아웃되는 원인이 됩니다. (마지막으로 Cisco WebEx Meetings Server에 사인인했을 때 "내 정보 기억"을 체크한 경우에도 적용)

가능한 원인 Internet Explorer에서 쿠키를 가져오기할 때 Firefox가 쿠키 도메인명 앞에 "."을 추가합니다.

해결 방법 사용자가 수동으로 Firefox 쿠키를 지우도록 하십시오.

브라우저 호환성 문제

문제 이 제품과 호환 가능하다고 나열된 Internet Explorer 브라우저를 사용하고 있으나, 귀하의 브라우저가 호환되지 않는다는 메시지를 수신합니다.

가능한 원인 시스템의 그룹 정책 설정이 해당 브라우저가 Internet Explorer 8이 아닌 Internet Explorer 6라고 안내하도록 지정된 경우일 수 있습니다.

해결 방법 Service Pack 3의 Windows XP용 Internet Explorer 8를 사용하고 있다면 비호환 메시지는 오류이므로 무시하면 됩니다. 호환성 설정을 변경하여 시스템이 이 메시지를 발송하는 것을 차단할 수

있습니다. Internet Explorer 8에서 도구 > 호환성 보기 설정을 선택합니다. [호환성 보기]에 추가한 웹 사이트의 목록에서 Cisco WebEx Meetings Server의 도메인명을 제거합니다.

WebEx 사이트 또는 관리 사이트에 연결할 수 없음

문제 SSL 3.0을 요구하는 브라우저를 사용하여 WebEx 사이트 또는 관리 사이트에 연결할 수 없습니다.

가능한 원인 SSL 3.0을 차단하는 FIPS가 활성화되어 있습니다.

해결 방법 FIPS를 비활성화합니다.

지원되지 않는 Java 버전으로 인해 미팅 시작, 참여 또는 녹화를 볼 수 없음

문제 모든 브라우저에서 사용자가 미팅을 시작 또는 미팅에 참여할 수 없거나 녹화를 볼 수 없습니다.

가능한 원인 사용자가 지원되지 않는 Java 버전을 사용하고 있습니다.

해결 방법 Microsoft Internet Explorer를 사용하고 있는 경우엔 ActiveX를 활성화하거나 Java 1.6.034 이상 또는 1.7.06 이상을 설치합니다. Mozilla Firefox 또는 Google Chrome을 사용하고 있는 경우, Java 1.6.034 이상 또는 1.7.06 이상을 설치하거나 Cisco WebEx Meetings 또는 네트워크 녹화 재생기 클라이언트를 수동으로 다운로드하고 다시 설치합니다. 그 후 미팅을 다시 시작 또는 참여하거나 녹화를 확인하십시오.

전달된 미팅 초대장이 업그레이드 이후 작동하지 않음

문제 사용자가 미팅을 예약하고 다른 참가자에게 초대장을 전달합니다. 참가자는 전달된 이메일을 사용하여 처음으로 미팅에 참석할 수 있으나, 시스템이 업그레이드된 후 미팅 참석을 시도하면 오류 메시지, "해당 미팅은 존재하지 않거나 이미 종료되었습니다."를 수신합니다.

가능한 원인 업그레이드 절차가 미팅을 무효화합니다.

해결 방법 시스템 업그레이드 실행 이후 사용자에게 모든 미팅을 다시 예약하도록 알리십시오. 필요에 따라 미팅 이메일을 전달합니다.

IE에서 비밀번호 잊어버림 오디오 캡차가 나타나지 않음

문제 비밀번호 잊어버림 창에서 오디오 캡차 "오디오 챌린지 듣기"를 재생하려고 시도하면 일부 Internet Explorer (IE)에서 재생되지 않습니다. 또한 "재생하려고 하는 파일에 파일 형식과 일치하지 않는 확장자(.)가 있습니다. 파일을 재생하면 예기치 않은 작동으로 이어질 수 있습니다" 메시지가 나타납니다.

가능한 원인 오디오 캡차를 사용할 때 오디오 파일은 서버로부터 안전한 연결을 통해 다운로드되고, 인증서 교환 작업이 실행됩니다. IE 브라우저를 사용하여 시스템에 액세스하고 CWMS 서버 인증서를 신뢰할 수 없는 경우, 시스템에서 실제로 인증서를 신뢰할 수 없다는 결과의 잘못된 경고를 표시할 수도 있습니다.

해결 방법 메시지가 나타나면 "예"를 선택하여 오디오 캡차를 재생할 수 있습니다. 이 문제를 해결하려면 CWMS 인증서를 신뢰하도록 수락합니다.

응용프로그램 또는 데스크탑 공유가 사용될 때 그래픽 품질이 안 좋아짐

문제 응용프로그램 공유 또는 데스크탑 공유 기능을 사용할 때 내 그래픽 품질이 디그레이드됩니다.

가능한 원인 시스템이 응용프로그램 공유 또는 데스크탑 공유 기능을 사용할 때 Cisco WebEx Meetings Server는 자동으로 특정 그래픽 설정(Aero 모드 및 클리어-트루 타입 포함)을 비활성화합니다.

해결 방법 이 기능은 의도하는 대로 작동합니다. 응용프로그램 공유 또는 데스크탑 공유 기능 사용을 중지하면 Cisco WebEx Meetings Server는 해당 기능 사용 중 비활성화된 모든 그래픽 설정을 활성화합니다.

미팅 페이지에 호스트 전에 참여 미팅이 보이지 않음

문제 "호스트 전에 참여" 옵션이 활성화되도록 구성한 미팅이 미팅 페이지에 나타나지 않습니다.

가능한 원인 호스트 외의 사용자가 미팅에 참여한 후 호스트가 참여하기 전에 나갔습니다. 이 미팅은 대시보드 및 미팅 트렌드 페이지에 참가자가 없는 미팅으로 표시됩니다.

해결 방법 이는 알려진 문제입니다. 호스트 외의 미팅 참가자가 미팅에 참석한 후 호스트가 참여하기 전에 나가는 경우, 해당 미팅은 미팅 페이지에 기록되지 않습니다.

호스트 전에 참여 미팅 상태가 올바르지 않음

문제 미팅에 JMBH(호스트 전에 미팅 참여) 및 JTBH(호스트 전에 다자간 전화회의 참여)를 활성화했습니다. 미팅 참가자가 전화를 통해 미팅에 참여하였으나 [시작] 버튼이 여전히 미팅 페이지에 표시됩니다.

해결 방법 이는 알려진 문제입니다. 시스템은 호스트가 웹 클라이언트에서 미팅을 시작할 때까지 대기하거나 여전히 전화를 사용하여 오디오 전용 미팅에 참여합니다.

Java 문제로 인해 **Cisco WebEx Meetings** 시작 실패

문제 사용자가 Cisco Any-Connect VPN 클라이언트를 사용하여 기업 인트라넷에 연결되어 있을 때 간혹 Windows에서 Cisco WebEx Meetings 응용프로그램을 시작할 수 없습니다. 이는 사용자가 처음으로 미팅에 참여하기 위해 Cisco WebEx Meetings 응용프로그램을 다운로드하고 설치할 때에만 발생합니다. 일단 사용자의 PC에 응용프로그램이 설치되면 이 문제는 더 이상 발생하지 않습니다.

문제 이 문제는 사용자가 VPN을 켜지 않고 미팅에 참여하려고 할 때는 발생하지 않습니다. (이는 WebEx 사이트가 공개 액세스용으로 활성화된 것으로 간주합니다.)

가능한 원인 사용자가 오래된 Java 버전을 사용하고 있습니다.

해결 방법 최종 사용자 Windows 데스크탑을 최신 Java 버전으로 업데이트합니다. 이 방법으로 해결이 안 되면 사용자가 다운로드 페이지에서 직접 Cisco WebEx Meetings 응용프로그램을 설치하도록 요청할 것을 권장합니다. 또한 사용자는 처음으로 미팅에 참여하려고 할 때 Cisco WebEx Meetings 응용프로그램을 다운로드할 수도 있습니다. 해당 작업은 귀사에서 사용자의 PC가 관리자 권한을 갖고 있음으로 간주합니다. 관리자 권한이 없는 경우, 다운로드 페이지에서 제공하는 설치 파일을 사용하여 사용자의 PC에 Cisco WebEx Meetings 응용프로그램을 푸쉬할 수도 있습니다.

최대 미팅 용량 초과함

문제**:**

WebEx 미팅에 참여하려고 할 때 다음 오류 메시지가 표시됩니다. 다음:

동시 사용자 수가 시스템 제한에 도달했기 때문에 미팅에 참여할 수 없습니다**.** 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오**.**

가능한 원인**:**

참가자가 미팅에 참여하려고 시도하고 시스템이 지원하는 동시 사용자 최대 수를 초과하는 경우 이 오류 메시지가 표시됩니다.

해결책**:**

WebEx 미팅의 오디오 부분은 동시 사용자의 수에 제한이 없습니다. 동시 사용자의 최대 수가 WebEx 미팅에 참여하면 나머지 사용자는 미팅으로 전화를 걸어 청취할 수 있습니다. 단, 지원되는 사용자의 최대 수를 초과하면 성능 문제를 야기할 수도 있습니다.

미팅 문제 이메일 수신함

문제 미팅에 문제가 있음을 가리키는 이메일을 수신합니다.

가능한 원인 사용자의 환경에 대기 시간 및 지터 문제가 있을 수 있습니다. VPN(virtual private network)을 통해서 미팅에 참석하는 상대방을 포함하여 사용자가 제한된 네트워크 대역폭을 갖고 있을 수 있습니다.

해결 방법 관리 사이트에 사인인하고 대시보드, 미팅 차트를 선택하여 미팅 트렌드 페이지를 확인합니다. 미팅 경고가 발효된 날짜 및 시간에 발생한 미팅을 검토합니다. 보통 또는 양호하지 않은 상태의 미팅을 찾습니다. 미팅 주제, 호스트 및 문제에 대해서는 해당 호스트에게 문의하여 미팅에 어떤 문제가 있었는지 확인할 수 있습니다.

미팅 참가자가 전화로 호출할 수 없음

문제 미팅 참가자가 전화로 호출을 할 수 없습니다. "연결 실패함" 오류를 수신합니다.

가능한 원인 CUCM 설정이 올바르지 않게 구성되어 있습니다.

해결 방법 오디오 페이지에서 CUCM 설정을 확인합니다. 관리 사이트에 사인인하고 설정 > 오디오 > **CUCM**을 선택합니다. 올바른 IP 주소, 전송 및 포트 설정을 구성했는지 확인하십시오.

미팅 트렌드 데이터가 하루 및 한 주 차트에서 한 시간 늦음

문제 미팅 트렌드 페이지에서의 한 시간 및 하루 데이터 차트는 1-6 개월 차트에 나타난 것보다 한 시간 늦습니다.

가능한 원인 하루 및 한 주 미팅 트렌드 차트용 다음 (예약된) 미팅 데이터는 매 4 시간마다 계산됩니다. 미팅을 예약하는 경우, 미팅 정보는 네 시간 간격으로 수집됩니다.

해결 방법 이는 알려진 문제입니다. 대부분의 예약된 미팅은 반복되며, 정보를 너무 자주 계산하지 않습니다. 이는 시스템 성능에 영향을 미칠 수도 있기 때문입니다.

ActiveTouch 일반 플러그인 포함자의 비활성화로 인해 **Mozilla Firefox** 및 **Google Chrome**에서 미팅 런칭 문제

문제 사용자가 Mozilla Firefox 또는 Google Chrome을 사용하여 미팅을 시작하려고 하면 다음과 같은 오류 메시지를 수신합니다. 다음: "미팅 런칭에 문제가 발생했습니다. 웹 브라우저를 재시작하고 다시 시도하거나 다른 웹 브라우저에서 미팅에 참여하십시오. 문제가 지속되면 시스템 관리자에게 문의하십시오." 브라우저가 루프에 멈추어 Meeting Center 로드에 실패합니다.

가능한 원인 사용자가 브라우저에서 ActiveTouch General Plugin Container를 비활성화했습니다.

해결 방법 Mozilla Firefox에서 사용자가 도구 > 부가 기능 > 플러그인을 선택, **ActiveTouch General Plugin Container**를 사용함으로 설정하고 브라우저를 재시작한 후 미팅에 다시 참석합니다. Google Chrome에서 사용자가 URL("chrome://plugins")로 이동, **ActiveTouch General Plugin Container**를 활성화로 설정하고 브라우저를 재시작한 후 미팅에 다시 참석합니다.

미팅 시작 또는 참여를 시도하면 "잠시만 기다리십시오" 페이지에 멈춤

문제 사용자가 미팅 시작 또는 참여를 시도하면 "잠시만 기다리십시오" 페이지에 멈춥니다.

가능한 원인 귀하는 Mozilla Firefox 18을 사용하고 있으며 Firefox가 Java의 잠정적인 보안 문제를 인지하고 사용자에게 비활성화할 것을 안내합니다. 사용자가 "이 사이트의 플러그인 활성화하지 말 것"을 선택합니다. 이는 Java가 Java로 미팅을 시작 또는 참여하는 사용자의 기능을 비활성화하는 원인이 됩니다.

해결 방법 Java 보안 문제가 있다고 생각하시면 사용자가 페이지에 나열된 두 가지 방법 중 하나로 미팅을 시작하거나 참여하도록 하십시오. 다음: 미팅 응용프로그램을 설치한 후 미팅을 다시 시작하거나 참여합니다. 또는 임시 응용프로그램 실행을 선택하여 미팅을 시작 또는 미팅에 참여합니다. Java 보안 문제가 아니라고 생각되면 사용자가 모든 쿠키를 지우고 이 사이트의 플러그인 항상 사용함을 선택한 후 Java를 사용하여 미팅을 시작하거나 참여하도록 합니다.

사용자가 **WebEx** 지원으로 미팅을 예약할 수 없음

문제 사용자가 WebEx 생산 도구를 다운로드했으나 WebEx 지원으로 미팅을 예약할 수 없습니다.

가능한 원인 사용자가 Microsoft Outlook에 구성된 다수의 계정을 갖고 있는 것 같습니다.

해결 방법 사용자에게 추가 계정을 제거하고 Microsoft Outlook에서 사용자의 Cisco WebEx 프로파일과 일치하는 하나의 계정만 유지하도록 지시합니다.

사용자가 미팅을 호스트 또는 참석할 수 없음

문제 사용자가 미팅을 호스트하거나 참석할 수 없습니다.

가능한 원인 해당 사용자는 제한된 PC 권한을 갖고 있습니다.

해결 방법 시스템이 수동으로 Cisco WebEx Meetings 및 생산 도구를 사용자의 데스크탑에 밀어 넣도록 구성하십시오. 설정 > 다운로드를 선택하고 **Cisco WebEx Meetings** 및 생산 도구를 수동으로 사용자 데스크탑에 푸쉬하기 옵션을 선택합니다. 자세한 정보는 다운로드 설정 구성하기을(를) 참조하십시오.

미팅을 시작할 수 없음

문제 미팅을 시작할 수 없습니다.

가능한 원인 네트워크 포트가 올바르게 구성되어 있지 않습니다.

해결 방법 방화벽 또는 로드 밸런싱 솔루션이 요청을 정확한 포트로 리디렉트하고 있는지 체크하여 최종 사용자가 성공적으로 미팅을 호스트하고 참여할 수 있는지 확인하십시오.

대소문자 혼합으로 URL 입력됨

문제 사이트 또는 관리 URL이 대소문자 혼합으로 입력됩니다.

가능한 원인 브라우저는 항상 백 엔드에 소문자로 URL을 발송하며, 대소문자 구분으로 인해 이는 불일치를 야기합니다.

해결 방법 사이트 및 관리 URL은 소문자로 입력되어야 합니다.

사용자가 제품에 액세스할 수 없음

문제 TLS를 시작할 수 없습니다. 검사 패킷을 확인할 때 CUCM 및 Cisco WebEx Meetings Server TLS 핸드쉐이킹 중 CUCM이 "지원되지 않는 인증서"를 Cisco WebEx Meetings Server에 발송했음을 나타냅니다.

가능한 원인 Windows 7 32비트 및 IE 8 환경에서 로컬 보안 설정은 다음 옵션을 포함합니다. 다음: 암호화, 해싱 및 사인인 활성화에 FIPS 준수 알고리즘을 사용합니다. 옵션 경로: gpedit.msc | 컴퓨터 구성 | Windows 설정 | 보안 설정 | 로컬 정책 | 보안 옵션

해결 방법 IE 고급 설정의 TLSv1.0 옵션이 비활성화된 경우, 사용자는 로컬 정책을 활성화해야 합니다. 로컬 정책을 활성화하면 IE 8은 TLSv1.0이 꺼진 상태로 작동하게 됩니다.

사용자가 오디오 회의에서 끊김

문제 사용자가 오디오 회의에서 끊겼습니다.

가능한 원인 사용자가 느린 네트워크 연결 속도(약간의 KB/초)를 사용합니다.

해결 방법 사용자의 네트워크 연결 속도에 100 KB/초 이상을 사용하여 오디오 회의로의 연결을 복원합니다.

미팅 종료 후 WBX*진행중인미팅 표에 데이터가 녹화되지 않음

문제 18:45 (5분 통계), 19:00 (시간별 통계), 9/27 00:00 (일별 통계) 등 통계 타임스탬프에 따라 WebEx 미팅이 종료된 경우, 일반적으로 일별 통계 프로세스가 캡처하는 시간 동안 해당 WBX*INPROGRESSMEETING 표는 데이터를 캡처하지 않습니다.

가능한 원인 DB 통계 작업이 DB 트리거 작업보다 느린 속도로 실행 중이므로 데이터 프로세싱에 5분 지연이 발생합니다.

해결 방법 현재 해결 방법이 없습니다. 이 문제는 제품 개정판에서 수정될 예정입니다.

미팅 종료 후 **WBX***진행중인미팅 표에 데이터가 녹화되지 않음

15 장

싱글 사인온

이 섹션은 싱글 사인온(SSO) 문제에 대한 문제 해결 주제를 포함합니다.

- 장애 복구 작업 완료 이후 SSO 실패함, 61 페이지
- SSO 프로토콜 오류, 61 페이지
- SSO 재이동 실패함, 62 페이지
- SSO 오류 코드, 64 페이지
- SSO가 iOS 장치와 작동하지 않음, 65 페이지
- SSO 캐리지 리턴 오류, 66 페이지

장애 복구 작업 완료 이후 SSO 실패함

문제 사용자가 장애 복구 작업을 완료한 후 만료된 인증서로 인해 SSO에 실패합니다.

가능한 원인 응용프로그램이 설치되기 전에 기존 SSO 인증서가 설치되었습니다.

해결 방법 장애 복구 작업을 완료한 후 SSO 인증서를 다시 설치합니다. 장애 복구 시스템에서 복원을 실행한 후, 관리 사이트에 사인인하고 설정 > 보안 > 인증서 > **SSL** 인증서 > **CSR** 생성을 선택합니다. 추가 옵션 아래에서 **CSR** 다운로드를 선택하여 생성된 CSR을 다운로드합니다. CSR을 사용하여 새 SSL 인증서를 확보합니다. 자세한 정보는 관리 안내서의 "SSL 인증서 생성하기" 섹션을 참조하십시오. 설정 > 보안 > 인증서 > 추가 옵션 (SSL 인증서 가져오기)를 선택하여 새 SSL 인증서를 가져오기 합니다. 사이트 URL의 릴레이 주체용 ADFS(Active Directory Federation Service)로 동일한 SSL 인증서를 가져오기합니다.

SSO 프로토콜 오류

문제 오류 메시지 "SSO 프로토콜 오류. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오."

가능한 원인 SSO 관리 사이트 또는 IdP 구성이 오류를 포함합니다.

가능한 원인 SSO가 활성화되어 있지 않습니다.

가능한 원인 일부 또는 모든 필수 IdP 속성이 구성되어 있지 않습니다. 다음: 이름, 성, 이메일.

가능한 원인 SAML의 NameID 파라미터가 이메일로 설정되어 있지 않습니다.

가능한 원인 ADFS(Active Directory Federation Services) 토큰 서명 인증서가 만료되었으며 업데이트되어야 합니다.

해결 방법 상단 조건 중 하나가 원인인 경우:

- 필수 IdP 속성이 구성되었는지 확인하십시오.
- 다음 IdP 속성이 사용자의 이메일 주소로 설정되었는지 확인하십시오. 다음: `uid`, `SAML_SUBJECT`
- 기본 토큰 서명 인증서를 **ADFS** 서버 > **ADFS** 관리 콘솔 > 서비스 > 인증서에서 내보내기하고 CWMS SSO 인증서에 업로드합니다.

SSO 프로토콜 오류의 원인을 판단할 수 없는 경우, 로그를 생성하고 TAC에 문의하여 지원 받으십시오.

SSO 재이동 실패함

문제 사용자가 사인인을 시도하고 "SSO 리디렉션 실패" 메시지를 수신합니다. 사용자가 도움을 받기 위해 관리자에게 이동됩니다.

가능한 원인 사용자 계정의 IdP 속성 값이 계정 규칙을 위반했습니다. 이 문제로 인해 다음과 같은 오류 메시지가 나타날 수 있습니다.

- 가능한 원인 SSO 프로토콜 오류. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오. 자세한 정보는 SSO 프로토콜 오류, 61 페이지을(를) 참조하십시오.
- 가능한 원인 시스템에서 사용자 계정을 찾을 수 없음. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오.
- 가능한 원인 시스템에서 X.509 인증서를 찾을 수 없음. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오.
- 가능한 원인 X.509 인증서가 만료되었습니다. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오.
- 가능한 원인 사용자 계정이 잠겼습니다. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오.
- 가능한 원인 사용자 계정이 만료되었습니다. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오.
- 가능한 원인 사용자 계정이 비활성화되었습니다. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오.
- 가능한 원인 SAML 어설션이 만료되었습니다. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오.
- 가능한 원인 유효하지 않은 응답 메시지. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오.
- 가능한 원인 자동 계정 생성 실패함. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오. 자세한 정보는 자동 계정 생성 또는 자동 계정 업데이트 실패, 81 페이지을(를) 참조하십시오.

- 가능한 원인 자동 계정 업데이트 실패함. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오. 자세한 정보는 자동 계정 생성 또는 자동 계정 업데이트 실패, 81 페이지을(를) 참조하십시오.
- 가능한 원인 SSO 프로토콜 오류. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오.
- 가능한 원인 SAML 어설션에서 사용자 이름을 찾을 수 없음. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오.
- 가능한 원인 POST 요청만 지원됨. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오.
- 가능한 원인 올바르지 않은 SAML SSO POST 데이터. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오.
- 가능한 원인 Cisco WebEx Meetings Server 인증서가 SAML IdP로 가져오기되지 않았습니다.
- 가능한 원인 해당 사이트에서는 SSO를 사용할 수 없습니다. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오.
- 가능한 원인 SAML 어설션 유효성 검사에 잘못된 X.509 인증서. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오. 자세한 정보는 SAML 어설션 유효성 검사에 잘못된 X.509 인증서, 5 페이지을(를) 참조하십시오.
- 가능한 원인 구성 로딩 오류. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오.
- 가능한 원인 이름 조건값이 사이트 URL과 일치하지 않습니다. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오.
- 가능한 원인 Assertion Party에 도달할 수 없음. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오.
- 가능한 원인 SAML Artifact 해결에 실패함. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오.
- 가능한 원인 유효하지 않은 SAML 어설션. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오.
- 가능한 원인 수신자가 webex.com 과 일치하지 않습니다. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오.
- 가능한 원인 SAML 어설션이 서명되지 않았습니다. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오.
- 가능한 원인 사용자 역할은 로그인할 수 없습니다. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오.
- 가능한 원인 유효하지 않은 보안 토큰 요청. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오.
- 가능한 원인 유효하지 않은 디지털 서명. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오.
- 가능한 원인 신뢰할 수 없는 발행인. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오.
- 가능한 원인 이름 식별자 형식이 잘못되었습니다. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오.
- 가능한 원인 인증 요청을 생성할 수 없음. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오.
- 가능한 원인 로그아웃 요청을 생성할 수 없음. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오.

- 가능한 원인 InResponseTo가 요청 ID와 일치하지 않습니다. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오.
- 가능한 원인 유효하지 않은 요청 메시지. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오.
- 가능한 원인 자동 계정 생성 실패함. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오.
- 가능한 원인 자동 계정 업데이트 실패함. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오.
- 가능한 원인 사용자 권한 업데이트에 실패하였거나 사용자가 권한을 업데이트할 수 없습니다. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오.

해결 방법 URL API를 검사하여 오류를 일으키는 계정 값을 확인하십시오. 자세한 정보는 *Cisco WebEx Meetings Server* 계획 안내서의 "SSO URL API 파라미터 설정 및 변경하기" 섹션을 참조하십시오. 다음: http://www.cisco.com/c/en/us/support/conferencing/webex-meetings-server/products-installation-and-configuration-guides-list.html

SSO 오류 코드

다음 표는 SSO 오류 코드를 나열합니다.

오류 설명	오류 코드
SSO 프로토콜 오류	6
SAML 승인에서 사용자 이름을 찾을 수 없습니다.	2
시스템에서 사용자 계정을 찾을 수 없음	3
시스템에서 X.509 인증서를 찾을 수 없음.	4
POST 요청만 지원함.	5
SAML SSO POST 데이터가 틀림	6
이 사이트에서는 SSO를 사용할 수 없습니다.	7
SAML 승인에 잘못된 X.509 인증서	8
구성 오류 로딩중	9
이름 조건값이 사이트 URL과 일치하지 않습니다.	10
Assertion Party에 도달할 수 없음	11
SAML Artifact 해결에 실패했습니다.	12
유효하지 않은 SAML 어설션	13
수신자가 webex.com 과 일치하지 않습니다.	14

오류 설명	오류 코드
X.509 인증서가 만료되었습니다	15
사용자 계정이 잠겼습니다.	16
사용자 계정이 만료되었습니다.	17
사용자 계정이 비활성화되었습니다.	18
SAML 승인이 만료되었습니다.	19
SAML 승인이 서명되지 않았습니다.	20
사용자 역할은 로그인을 승인하지 않습니다.	21
유효하지 않은 보안 토큰 요청	22
유효하지 않은 디지털 서명	23
확인할 수 없는 발행인	24
이름 구분 형식이 잘못되었습니다.	25
인증 요청 생성 비활성화	26
로그아웃 요청 생성 비활성화	27
요청 ID 불일치에 응답중	28
유효하지 않은 응답 메시지	29
유효하지 않은 요청 메시지	30
자동 계정 생성 실패	31
자동 계정 업데이트 실패	32

SSO가 iOS 장치와 작동하지 않음

문제 싱글 사인온이 귀하의 iOS 장치와 작동하지 않습니다.

가능한 원인 Apple iOS 6.x에 알려진 문제가 있습니다. 싱글 사인온(SSO)이 Safari 6 웹 브라우저를 사용하는 iPad/iPhone의 내부 사용자용으로 작동하지 않습니다. 이는 iOS 7에서 수정된 Apple 측의 결함으로 인한 것입니다. Safari 버그 ID는 13484525입니다.

해결 방법 다른 웹 브라우저를 사용합니다. Mac 운영 체제에서 지원되는 브라우저의 목록에 대해서는 *Cisco WebEx Meetings Server* 계획 안내서 및 시스템 요구 사항의 "운영 체제 및 브라우저 요구 사항" 섹션을 참조하십시오.

SSO 캐리지 리턴 오류

문제 캐리지 리턴으로 SAML(Security Assertion Markup Language) 응답은 지원되지 않습니다.

가능한 원인 필드에서 SAML 응답에 캐리지 리턴(carriage return)이 있는 경우, 자동 업데이트 계정 생성, 인증은 실패합니다. SAML 제공자는 캐리지 리턴으로 디지털 서명을 계산하지만, Cisco WebEx Meetings Server(CWMS)는 캐리지 리턴을 제거하여 디지털 서명을 무효화합니다.

해결 방법 모든 필드에서 캐리지 리턴을 제거합니다.

16 장

전화

이 섹션은 텔레포니 문제 해결 주제를 포함합니다.

- TLS 고가용성 시스템에서 전화가 끊김, 67 페이지
- 수신(콜백) 문제, 67 페이지
- 발신 문제, 68 페이지
- 미팅에 입장할 수 없음, 68 페이지
- 장애 조치 후 사용자 통화 끊김, 68 페이지
- VAD(Voice Activity Detection) 지원 문제, 69 페이지
- 하나의 데이터 센터에서만 MDC의 다자간 전화회의 보안 작동, 69 페이지

TLS 고가용성 시스템에서 전화가 끊김

문제 TLS (보안 암호화 컨퍼런싱) 용으로 구성된 대규모 환경에서 회의 전화가 끊길 수도 있습니다.

가능한 원인 미팅이 진행되는 동안 기본 및 고가용성 가상 머신 간 네트워크의 연결이 잠시 끊겼습니다. 그 후 미팅이 여전히 진행 중인 동안 네트워크는 다시 복원됩니다.

해결 방법 참가자는 반드시 수동으로 다시 미팅에 참여해야 합니다.

수신(콜백) 문제

문제 시스템이 귀하의 전화 번호로 통화를 시도하도록 할 때 전화벨이 울리지 않고 오류 메시지를 수신합니다. 다음: "응답 실패: 무응답"

가능한 원인 CUCM 서버를 다시 구성해야 합니다.

해결 방법 CUCM에서 Cisco WebEx Meetings Server용으로 구성된 SIP 트렁크로 이동하고 구성된 콜링 서치 스페이스를 체크합니다. 장치 아래의 전화로 이동하고 구성된 파티션을 체크합니다. 통화 라우

팅 > 제어 클라스 > 콜링 서치 스페이스를 선택하고 구성된 콜링 서치 스페이스로 이동한 후 전화용으로 구성된 나열된 파티션을 포함하는지 확인합니다.

발신 문제

문제 전체 번호를 다이얼하기 전 또는 후, 사용자가 다시 걸기 음을 듣습니다.

문제 표시기가 "다이얼한 번호로 전화를 걸 수 없습니다" 메시지를 표시합니다.

가능한 원인 CUCM 서버를 다시 구성해야 합니다.

해결 방법 CUCM에서 Cisco WebEx Meetings Server용으로 사용되고 있는 라우트 패턴으로 이동하고 구성된 파티션을 체크합니다. 그 후 전화를 걸고 있는 장치로 이동하고 구성된 콜링 서치 스페이스를 체크합니다. 통화 라우팅 > 제어 클라스 > 콜링 서치 스페이스를 선택하고 구성된 콜링 서치 스페이스로 이동한 후 Cisco WebEx Meetings Server의 라우트 패턴용으로 구성된 나열된 파티션을 포함하는지 확인합니다. 파티션이 **<None>**으로 설정된 경우, Cisco Unified Communications Manager에 구성된 모든 장치는 Cisco WebEx Meetings Server에 전화할 수 있게 됩니다.

미팅에 입장할 수 없음

문제 발신 중, 미팅 ID를 입력한 후 #를 누르면 사용자의 전화가 종료되거나 아무 소리도 들리지 않습니다.

문제 수신 중, 미팅에 참여하기 위해 1을 누르면 사용자의 전화가 종료됩니다.

가능한 원인 CUCM 서버를 다시 구성해야 합니다.

해결 방법 CUCM에서 Cisco WebEx Meetings Server용으로 구성된 SIP 라우트 패턴을 체크하고 구성된 라우트 파티션을 체크합니다. 로드 밸런서용으로 구성된 SIP 트렁크로 이동하고 구성된 리라우팅 콜링 서치 스페이스**(Rerouting Calling Search Space)** 및 참조 콜링 서치 스페이스**(Out-Of-Dialog Refer Calling Search Space)**를 체크합니다. 통화 라우팅 > 제어 클라스 > 콜링 서치 스페이스를 선택하고 구성된 리라우팅 콜링 서치 스페이스(Rerouting Calling Search Space) 및 참조 콜링 서치 스페이스(Out-Of-Dialog Refer Calling Search Space)로 이동한 후, 각 스페이스에 Cisco WebEx Meetings Server의 SIP 라우트 패턴용으로 구성된 나열된 파티션을 포함하는지 확인합니다.

장애 조치 후 사용자 통화 끊김

문제 고가용성 시스템에서 장애 조치(Failover)를 실행한 후 사용자 통화가 끊깁니다.

가능한 원인 시스템에 TLS가 활성화되어 있으며 KPML IP 전화를 사용합니다. TAS는 Cisco Unified Communications Manager(CUCM)에 신청 SIP 메시지 전송을 시도합니다. 해당 신청 메시지는 TAS IP 주소 변경으로 인해 CUCM의 유효성 검증을 통과할 수 없습니다. CUCM 설정을 구성하려면 관리 사이트에 사인인하고 설정 > 오디오를 선택한 후 CUCM 필드를 찾습니다.

해결 방법 이것은 알려진 문제로 현재 이 문제를 수정할 수 있는 구성 변경 내용이 없습니다. 이 문제로 인해 통화가 끊어지면 사용자는 다시 전화를 걸어 미팅에 다시 참여해야 합니다.

VAD(Voice Activity Detection) 지원 문제

문제 Cisco WebEx Meetings Server가 원격 피어 VAD 활성/비활성 상태를 인식하지 않고 기본값으로 VAD 파라미터를 비활성화합니다. VAD(음성 구간 검출 또는 묵음 처리)는 통신 중 묵음 또는 음성 구간을 탐지하는 데 사용되는 기술입니다.

가능한 원인 Cisco WebEx Meetings Server는 VAD 지원용 SDP 기반 교류를 실행하지 않습니다. Cisco WebEx Meetings Server 1.1 MR2 이후부터 Cisco WebEx Meetings Server는 기본값으로 VAD를 비활성화합니다. Cisco WebEx Meetings Server의 이전 버전은 기본값으로 VAD를 활성화합니다. VAD를 비활성화하면 코덱용으로 사용되고 있는 대역폭은 해당 코덱의 표준 대역폭 요구 사항을 초과하지 않게 됩니다. 예를 들어, G.711용 대역폭 소모는 VAD가 비활성화되어 있을 때 64 kbps입니다. VAD는 사용자 환경에 영향을 미치지 않습니다. VAD가 활성화되어 있는 경우, Cisco WebEx Meetings Server는 탐지되는 음성 구간에 따라 네트워크 대역폭을 절약할 수 있도록 지원합니다. 묵음 중에 Cisco WebEx Meetings Server는 묵음을 가리키는 특별 SID 패킷을 전송하여 패킷 전송을 중지합니다. 이는 네트워크 대역폭을 절약할 수 있도록 합니다. 실제 음성이 탐지되면 다시 오디오 패킷을 전송하기 시작합니다.

해결 방법 SDP를 통한 VAD 교류는 현재 Cisco WebEx Meetings Server에 의해 지원되지 않습니다.

하나의 데이터 센터에서만 MDC의 다자간 전화회의 보안 작동

문제 MDC 시스템에서 보안 다자간 전화회의는 한 개의 데이터 센터와만 작동합니다. 다른 데이터 센터로의 전화는 실패합니다.

가능한 원인 Cisco Unified Call Manager(CUCM)는 일반 이름으로 지정된 다수의 인증서를 가져오기할 수 없으며, 두 데이터 센터 모두 인증서 일반 이름에 글로벌 사이트 URL을 사용합니다. (기본 작동)

해결 방법 로컬 사이트 URL을 일반 이름으로 사용하는 각 데이터 센터의 새로운 인증서를 생성하거나 구입하십시오. 다음:

1. 해결 방법 설정 > 보안 > 인증서 > ***datacentername***에 위치한 인증서 > **CSR** 생성 을 선택합니다 . **CSR** 생성 창이 나타납니다.
2. 해결 방법 일반 이름 드롭다운에서 데이터 센터의 로컬 사이트 URL을 선택합니다.
3. 해결 방법 CSR을 생성하고 인증 기관에 제출합니다.

4 해결 방법 데이터 센터에 인증서를 설치하고 CUCM으로 가져오기합니다.

17 장

업그레이드, 업데이트 및 확장 문제

이 섹션은 업그레이드, 업데이트 및 확장에 대한 문제 해결 주제를 포함합니다.

- 업데이트 시작 이후 내부 서버 오류 수신함, 72 페이지
- 업데이트 실행 이후 확인 메시지 수신하지 못함, 72 페이지
- CD/DVD 드라이브에서 ISO 이미지에 연결할 수 없음, 72 페이지
- 업데이트는 완료되었으나 시스템 업데이트됨 메시지 또는 재시작 버튼이 나타나지 않음, 73 페이지
- 업데이트 실패, 73 페이지
- 시스템 업데이트 프로세스가 멈춤, 74 페이지
- 업그레이드 버튼 회색으로 나타남, 74 페이지
- 확장 실패함, 74 페이지
- 업그레이드 자격 증명 올바르지 않음, 75 페이지
- 업그레이드 및 원본 관리 가상 머신이 동일한 ESXi에 위치하지 않음, 75 페이지
- 업그레이드 및 원본 관리 가상 머신이 동일한 서브넷에 위치하지 않음, 75 페이지
- 업그레이드 시스템에 스냅샷이 있음, 76 페이지
- 올바르지 않은 버전으로 업그레이드를 시도함, 76 페이지
- 업그레이드 원본 HA 시스템 연결 실패, 76 페이지
- 업그레이드가 데이터를 얻지 못함, 77 페이지
- 업그레이드가 디스크 공간 체크에 실패함, 77 페이지
- 업그레이드가 가상 머신 연결에 실패함, 77 페이지
- 가상 머신 디스크 업그레이드 실패, 78 페이지
- 업그레이드 시스템 크기 일치하지 않음, 78 페이지
- 업그레이드 중 원본 시스템 크기 변경됨, 78 페이지

- 업그레이드 세션 진행 중, 78 페이지
- 원본 관리 사이트 연결에 실패함, 78 페이지
- 업그레이드 중 원본 시스템 관리 URL 변경됨, 79 페이지
- 업그레이드 중 원본 시스템 사이트 URL 변경됨, 79 페이지
- 업그레이드 중 원본 시스템 버전이 변경됨, 79 페이지

업데이트 시작 이후 내부 서버 오류 수신함

문제 업데이트가 시작되면 업데이트 진행 중 팝업 페이지가 나타납니다. 업데이트 중 다음 오류 메시지를 수신합니다. 다음: "내부 서버 오류 (HTTP 요청 /유지관리잠김/잠김해제)"

가능한 원인 관리 웹 응용프로그램 서버는 업데이트를 방해한 내부 오류를 수신합니다.

해결 방법 vSphere 클라이언트를 사용하여 각 가상 머신에서 게스트 종료 기능으로 모든 가상 머신을 다시 시작합니다. 그 후 모든 가상 머신을 시동합니다. 관리 대시보드가 버전이 업데이트되었음을 나타내는지 확인합니다. 정보가 보이는 경우 성공적으로 업데이트되었으며, 시스템을 유지관리 모드에서 해제하고 계속할 수 있습니다. 그렇지 않은 경우, 기술 지원에 문의하여 지원을 받으십시오.

업데이트 실행 이후 확인 메시지 수신하지 못함

문제 업데이트 실행 중 팝업 페이지가 나타난 후 업데이트의 성공 여부를 가리키는 메시지가 나타나지 않습니다. 대신, 귀하는 관리 사이트 사인인 페이지로 이동되고 관리 대시보드는 이전 버전을 보입니다.

가능한 원인 관리 웹 응용프로그램 서버 HTTP 세션이 시간 초과되었거나 HTTP 세션의 연결이 끊겼습니다.

해결 방법 업데이트 상태에 대해 가상 머신 콘솔 창을 확인하십시오. 오류가 있는 경우, 콘솔 창은 어느 단계에서 오류가 발생했는지 표시합니다. 다음: 유효성 검사, 데이터베이스 준비, 저장소 준비, 시스템 업데이트 또는 업데이트 패키지 보관 단계. vSphere 클라이언트를 사용하여 각 가상 머신에서 게스트 종료 기능으로 모든 가상 머신을 다시 시작합니다. 그 후 모든 가상 머신을 시동합니다. 관리 대시보드가 버전이 업데이트되었음을 나타내는지 확인합니다. 정보가 보이는 경우 성공적으로 업데이트되었으며, 시스템을 유지관리 모드에서 해제하고 계속할 수 있습니다. 그렇지 않은 경우, 기술 지원에 문의하여 지원을 받으십시오.

CD/DVD 드라이브에서 ISO 이미지에 연결할 수 없음

문제 업데이트 시도 중 시스템이 CD/DVD 드라이브의 ISO 이미지에 연결할 수 없습니다.

문제 드라이브 상태는 지난 연결 중을 진행하지 않습니다.

가능한 원인 잘못된 가상 머신으로 연결을 시도했을 수 있습니다. 또는 연결이 느립니다. (이는 VMware vCenter의 활동이 원인일 수도 있음)

해결 방법 vSphere 클라이언트를 사용하여 ISO 이미지에 연결합니다. ISO 이미지가 올바른 가상 머신에 연결되었는지 확인하십시오. 관리 사이트에 가상 머신의 호스트이름이 표시됩니다. 일치하는지 확인하십시오. 아직 기본 시스템에 첨부되지 않은 고가용성 시스템을 업데이트하지 않는 이상, 이는 일반적으로 기본 관리 가상 머신입니다. CD/DVD 드라이브 상태가 연결 중으로 나타나는 경우, 마칠 때까지 기다리십시오.

해결 방법 또한 vSphere 클라이언트를 닫고 다시 열어야 할 수도 있습니다.

업데이트는 완료되었으나 시스템 업데이트됨 메시지 또는 재시작 버튼이 나타나지 않음

문제 업데이트를 성공적으로 완료했으나 시스템 업데이트됨 메시지 또는 재시작 버튼이 나타나지 않습니다.

해결 방법 업데이트 상태에 대해 가상 머신 콘솔 창을 확인하십시오. 오류가 있는 경우, 콘솔 창은 어느 단계에서 오류가 발생했는지 표시합니다. 다음: 유효성 검사, 데이터베이스 준비, 저장소 준비, 시스템 업데이트 또는 업데이트 패키지 보관.

업데이트 실패

문제 업데이트에 실패합니다.

가능한 원인 연결에 문제가 있거나 (네트워크 결함, 입력/출력 문제 또는 인터넷 리버스 프록시용 기타 문제) 하나 이상의 가상 머신에 액세스할 수 없습니다.

- 해결 방법 업데이트 상태에 대해 가상 머신 콘솔 창을 확인하십시오. 오류가 있는 경우, 콘솔 창은 어느 단계에서 오류가 발생했는지 표시합니다. 다음: 유효성 검사, 데이터베이스 준비, 저장소 준비, 시스템 업데이트 또는 업데이트 패키지 보관 단계.

- 해결 방법 로그 수집: /opt/log/upgrade/*, /opt/log/webadmin/* 등

- 해결 방법 모든 가상 머신을 업데이트 시도 전에 찍은 백업 버전으로 되돌리고 다시 업데이트를 시도합니다.

시스템 업데이트 프로세스가 멈춤

문제 업데이트 프로세스가 "시스템 업데이트 중..."에 한 시간 이상 중지되어 있습니다.

- 가능한 원인 ISO 패키지가 데이터스토어에 위치할 수 없으며 vSphere 클라이언트는 느린 네트워크 연결을 경험하고 있습니다.
- 가능한 원인 시스템이 데이터스토어에서 느린 디스크 입력/출력 또는 정체된 입력/출력을 경험합니다. 너무 많은 호스트가 동일한 데이터스토어 또는 디스크 배열에 연결 및 액세스하고 있습니다.

- 해결 방법 업데이트 상태에 대해 가상 머신 콘솔 창을 확인하십시오. 오류가 있는 경우, 콘솔 창은 어느 단계에서 오류가 발생했는지 표시합니다. 다음: 유효성 검사, 데이터베이스 준비, 저장소 준비, 시스템 업데이트 또는 업데이트 패키지 보관 단계.

- 해결 방법 업데이트를 되돌리고 데이터스토어에 ISO를 위치합니다. 또는 관리 가상 머신의 CD/DVD 드라이브가 vSphere 클라이언트를 사용하여 로컬로 연결된 경우, vSphere 클라이언트가 귀사의 인트라넷(VPN을 통하지 않음)에 로컬 하드와이어로 연결되어 있는지 확인하십시오.

- 해결 방법 업데이트를 되돌리고 가상 머신을 새로운 데이터스토어로 이동한 후 업데이트를 다시 시도합니다.

업그레이드 버튼 회색으로 나타남

문제 관리 사이트의 시스템 페이지에 업그레이드 버튼이 없거나 해당 버튼이 회색으로 나타납니다.

가능한 원인 기본 시스템 관리 사이트에서가 아닌 고가용성 관리 사이트에서 업데이트, 업그레이드 또는 확장을 시도하고 있습니다.

해결 방법 기본 관리 가상 머신의 전원이 켜져 있는지 확인하십시오. 관리 사이트에서 사인아웃하고 새 브라우저 세션을 시작한 후 다시 사인인합니다. 문제가 지속되면 기본 관리 프로세스가 작동하는지 확인하십시오.

확장 실패함

문제 확장 시도에 실패합니다.

가능한 원인 시스템의 데이터 파일이 손상되었을 수 있습니다.

해결 방법 로그 파일을 체크하여 오류 또는 다른 문제가 나타나 있는지 확인하십시오. 기존 시스템을 되돌립니다. OVA 설치 이후 VMware 스냅샷을 찍었거나 장애 복구가 구성된 경우, 새 시스템을 다시 설치하거나 새 시스템을 되돌립니다. 그 후 확장을 다시 시도하십시오.

업그레이드 자격 증명 올바르지 않음

문제 자동 업그레이드를 시도하는 동안 원본 시스템 관리자 로그인, vCenter 자격 증명, 또는 두 가지 모두 올바르지 않게 나타납니다.

가능한 원인 업그레이드 프로세스에 업그레이드를 시작하기 전에 미리 체크하도록 하는 vCenter 자격 증명을 포함하는 인증된 연결이 없습니다.

해결 방법 올바른 자격 증명을 입력하고 업그레이드를 계속합니다.

해결 방법 원본 시스템 관리 대시보드에 연결하고 로그인합니다. 시도에 실패하면 비밀번호를 다시 설정하거나 CAPTCHA(Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart)로 인증하도록 요청받을 수도 있습니다. 원본 시스템에서 로그인 자격 증명의 유효성이 검증되면 올바른 자격 증명으로 업그레이드를 다시 시도합니다. vCenter 자격 증명에 여러 번 실패하면 업그레이드를 재시도하기 전에 vCenter 관리자에게 문의하여 자격 증명을 확인합니다.

업그레이드 및 원본 관리 가상 머신이 동일한 **ESXi**에 위치하지 않음

문제 원본 및 업그레이드된 관리 가상 머신이 동일한 ESXI 호스트에 위치하지 않습니다.

가능한 원인 업그레이드 관리 가상 머신이 원본 관리 가상 머신과 동일한 ESXi 호스트에 배포되지 않았습니다.

해결 방법 업그레이드가 생성한 모든 가상 머신을 삭제합니다. 동일한 ESXi에 두 가상 머신을 위치하고 처음부터 업그레이드를 시작합니다. 업그레이드 프로세스 시도를 계속하지 마십시오.

업그레이드 및 원본 관리 가상 머신이 동일한 서브넷에 위치하지 않음

문제 원본 및 업그레이드된 관리 가상 머신이 동일한 서브넷에 위치하지 않습니다.

가능한 원인 업그레이드 관리 가상 머신이 원본 관리 가상 머신과 동일한 서브넷에 배포되지 않았습니다.

해결 방법 업그레이드가 생성한 모든 가상 머신을 삭제합니다. 동일한 서브넷에 두 시스템을 위치하고 처음부터 업그레이드를 시작합니다. 업그레이드 프로세스 시도를 계속하지 마십시오.

업그레이드 시스템에 스냅샷이 있음

문제 업그레이드된 시스템에 스냅샷이 있습니다.

가능한 원인 보관된 데이터 전송에 실패합니다. 최소한 하나의 가상 머신 vCenter 스냅샷이 존재하기 때문입니다.

해결 방법 모든 업그레이된 시스템 가상 머신에서 모든 스냅샷을 삭제하고 계속합니다.

올바르지 않은 버전으로 업그레이드를 시도함

문제 올바르지 않은 버전으로 업그레이드를 시도합니다.

참고 오류 메시지가 연결 실패를 표시할 수도 있습니다.

가능한 원인 잘못된 버전으로 업그레이드를 시도했습니다.

가능한 원인 암호화되지 않은 오디오(AU: Audio Unencrypted) 이미지로 암호화된 오디오(AE: Audio Encrypted) 시스템 업그레이드를 시도하는 등 (역으로도 적용) 시스템의 잘못된 유형으로 업그레이드를 시도했습니다.

가능한 원인 시스템을 확장하는 동안 업그레이드 실행을 시도했습니다.

가능한 원인 이 버전을 지원하지 않는 시스템 재배포로 업그레이드를 시도했습니다.

가능한 원인 선택한 업그레이드 경로는 지원되지 않습니다.

해결 방법 올바른 버전으로 업그레이드합니다.

업그레이드 원본 **HA** 시스템 연결 실패

문제 원본 고가용성 관리에 연결을 시도합니다.

참고 오류 메시지에 연결 실패 대신 일치하지 않는 버전을 표시할 수도 있습니다.

가능한 원인 원본 고가용성 시스템이 실행 중입니다.

가능한 원인 수동 업그레이드에 있어, 원본 시스템이 종료되지 않을 수도 있습니다.

가능한 원인 자동 업그레이드에 있어, 업그레이드 프로세스가 해당 시스템을 종료한 후 원본 시스템이 다시 시작되었습니다.

해결 방법 원본 고가용성 시스템을 중지하고 업그레이드를 계속합니다.

업그레이드가 데이터를 얻지 못함

문제 원본 시스템으로부터 데이터를 확보하지 못했습니다.

가능한 원인 원본 시스템에서 업그레이드 준비 실행을 여러 번 시도합니다.

가능한 원인 배포 데이터의 유효성을 검증하지 못했습니다.

가능한 원인 배포 데이터 초기화에 실패했습니다.

가능한 원인 원본 시스템에서 데이터 보관을 완료할 수 없습니다.

가능한 원인 보관된 데이터를 업그레이드 시스템으로 전송하는 동안 오류가 발생했습니다.

가능한 원인 보관된 데이터의 유효성 검증을 완료할 수 없습니다.

해결 방법 원본 시스템에서 유지관리 모드를 종료하고 해당 시스템이 정상적인 상태로 돌아온 후 업그레이드를 다시 시도합니다.

해결 방법 관리 URL을 다시 입력하고 업그레이드를 계속합니다.

업그레이드가 디스크 공간 체크에 실패함

문제 디스크 공간 체크에 실패했습니다.

가능한 원인 자동 업그레이드 중 가상 머신을 배포할 디스크 공간이 충분하지 않습니다. 원본 시스템이 사용하는 각 데이터스토어에 업그레이드를 지원할 사용 가능한 충분한 디스크 공간이 있어야 합니다. 각 가상 머신에 대해 업그레이드 시스템은 자동으로 원본 시스템과 동일한 데이터스토어를 사용합니다.

해결 방법 충분한 디스크 공간을 구축하고 업그레이드를 다시 시도합니다. (자세한 내용은 *Cisco WebEx Meetings Server* 계획 안내서를 참조하십시오. 다음: http://www.cisco.com/c/en/us/support/conferencing/webex-meetings-server/products-installation-and-configuration-guides-list.html)

업그레이드가 가상 머신 연결에 실패함

문제 가상 머신 연결에 실패했습니다.

가능한 원인 전력, 버전, 유형, 크기, 상태 등 하나 이상의 가상 머신 체크에 실패했습니다.

해결 방법 문제를 해결하고 업그레이드를 계속합니다.

가상 머신 디스크 업그레이드 실패

문제 VMDK(VMware Virtual Machine Disk Format)에 실패합니다.

가능한 원인 VMDK가 실패했습니다.

해결 방법 관리 가상 머신의 전원을 끕니다. 업그레이드 관리 가상 머신에서 VMDK 파일을 삭제하고 원본 관리 가상 머신에서의 관련 파일로 대체합니다. 업그레이드를 계속합니다.

업그레이드 시스템 크기 일치하지 않음

문제 원본 시스템의 크기와 업그레이드된 시스템의 크기가 일치하지 않습니다.

가능한 원인 업그레이드된 시스템의 시스템 크기와 원본 시스템의 크기가 일치하지 않습니다.

해결 방법 vCenter에서 업그레이드 관리 가상 머신의 전원을 끄고 삭제하십시오. OVA를 재배포하고 올바른 크기의 관리 가상 머신 업그레이드를 선택합니다.

업그레이드 중 원본 시스템 크기 변경됨

문제 자동 업그레이드 프로세스가 시작된 이후, 원본 시스템의 크기가 변경되었습니다.

가능한 원인 자동 업그레이드 프로세스가 시작된 후 원본 시스템에 변경 사항이 적용되었습니다.

해결 방법 업그레이드 시스템의 가상 머신을 제거하고 처음부터 자동 업그레이드 프로세스를 시작합니다.

업그레이드 세션 진행 중

문제 업그레이드 세션이 이미 진행 중입니다.

해결 방법 브라우저는 자동으로 새로 고침되고 현재 상태를 표시합니다.

원본 관리 사이트 연결에 실패함

문제 업그레이드 중 원본 관리 사이트 연결에 실패합니다.

가능한 원인 원본 시스템이 진행 중인 상태일 수도 있습니다.

해결 방법 원본 시스템이 양호한 상태인지 확인한 후 자동 업그레이드를 다시 시도합니다.

업그레이드 중 원본 시스템 관리 URL 변경됨

문제 자동 업그레이드 프로세스가 시작된 이후, 원본 시스템의 관리 URL이 변경되었습니다.

가능한 원인 자동 업그레이드 프로세스가 시작된 후 원본 시스템에 변경 사항이 적용되었습니다.

해결 방법 업그레이드 시스템의 가상 머신을 제거하고 처음부터 자동 업그레이드 프로세스를 시작합니다.

업그레이드 중 원본 시스템 사이트 URL 변경됨

문제 자동 업그레이드 프로세스가 시작된 이후, 원본 시스템의 사이트 URL이 변경되었습니다.

가능한 원인 자동 업그레이드 프로세스가 시작된 후 원본 시스템에 변경 사항이 적용되었습니다.

해결 방법 업그레이드 시스템의 가상 머신을 제거하고 처음부터 자동 업그레이드 프로세스를 시작합니다.

업그레이드 중 원본 시스템 버전이 변경됨

문제 자동 업그레이드 프로세스가 시작된 이후, 원본 시스템의 버전이 변경되었습니다.

가능한 원인 자동 업그레이드 프로세스가 시작된 후 원본 시스템에 변경 사항이 적용되었습니다.

해결 방법 업그레이드 시스템의 가상 머신을 제거하고 처음부터 자동 업그레이드 프로세스를 시작합니다.

18 장

사용자 관리

이 섹션은 사용자 관리 문제에 대한 문제 해결 주제를 포함합니다.

- 자동 계정 생성 또는 자동 계정 업데이트 실패, 81 페이지
- CSV 파일로 사용자 가져오기 실패, 84 페이지
- 시스템에서 사용자 계정을 찾을 수 없음, 84 페이지

자동 계정 생성 또는 자동 계정 업데이트 실패

문제 다음 오류 메시지 중 하나를 수신합니다. 다음:

- 문제 자동 계정 생성 실패함. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오.
- 문제 자동 계정 업데이트 실패함. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오.

가능한 원인 IdP updatetimestamp(업데이트타임스템프) 속성이 구성되지 않은 것 같습니다. 다른 IdP 구성 문제가 있을 수도 있습니다.

해결 방법 *firstname*, *lastname*, *email*, *SAML_SUBJECT*, *Name_ID* 등 필수 속성 맵핑이 IdP에 올바르게 구성되었는지 확인하십시오. 특히, Name_ID 및 *SAML_SUBJECT* 설정에 주의하십시오. 일부 IdP 구성은 *Name_ID*을 사용하는 반면 다른 구성은 *SAML_SUBJECT*을 사용합니다. 모든 계정을 구성하여 *Name_ID*이 *SAML_SUBJECT*와 동일한 값을 갖도록 할 것을 권장합니다.

해결 방법 TC1 (추적 코드 1), ……, TC10 (추적 코드 10)은 특수 속성입니다. 추적 코드가 관리의 사용자 > 추적 코드에 필수로 구성된 경우, 속성 맵핑이 필요합니다.

해결 방법 추적 코드 입력 모드가 드롭다운 메뉴인 경우, 다음이 적용됩니다. 다음:

- 해결 방법 추적 코드가 필수로 구성된 경우, 속성 값은 드롭다운 메뉴에서 활성 값 중 하나이어야 합니다.

- 해결 방법 현재 추적 코드가 [필수]가 아님으로 구성된 경우, 속성 값은 드롭다운 메뉴에서 공백이거나 활성 값 중 하나일 수 있습니다.

해결 방법 예를 들어, IdP가 ADFS 2이고 추적 코드(*SAML_SUBJECT*는 ADFS 2에서 필수가 아님)를 구성하지 않은 경우, 다음 맵핑이 요구됩니다. 다음:

LDAP 속성	나가는 클레임 유형
E-Mail-Addresses	Name_ID
E-Mail-Addresses	email
Given-Name	firstname
Surname	lastname

참고 해결 방법

- 해결 방법 *Name_ID*는 이메일 주소로 맵핑할 것을 권장합니다.
- 해결 방법 속성명은 대소문자를 구분합니다. 사용자의 속성 값이 공백으로 남지 않도록 확인하십시오.
- 해결 방법 추적 코드를 필수로 구성하지 말 것을 권장합니다.
- 해결 방법 추적 코드의 입력 모드를 드롭다운 메뉴로 구성하지 말 것을 권장합니다.

해결 방법 그 후 사용자의 속성 값이 공백으로 남지 않도록 확인하십시오.

SSO URL API 참조

사용자를 만들 때 Cisco WebEx 데이터베이스의 사용자 정보는 SSO 사이트와 동기화되어야 합니다. 다음 표는 동기화되어야 하는 인수를 제공합니다. 다음:

인수	값	설명
firstname	문자열	사용자의 이름은 필수 사항으로, 최대 32 문자를 요구합니다.
lastname	문자열	사용자의 성은 필수 사항으로, 최대 32 문자를 요구합니다.
email	문자열	사용자의 이메일 주소는 필수 사항으로, 최대 64 문자를 요구합니다.
TC1	문자열	사용자의 추적 코드 1. 선택/필수(관리 사이트에 구성되어 있음. 사용자 관리에 대한 자세한 정보는 [관리 안내서]를 참조하십시오. 최대 길이는 132자입니다. • 추적 코드가 필수로 구성된 경우, 값을 제공해야 합니다. • 현재 추적 코드의 입력 모드가 드롭다운 메뉴인 경우, 드롭다운 메뉴에 구성할 값을 제공합니다. 참고 해당 값은 드롭다운 메뉴에서 활성화되어 있어야 합니다.

상단에 설명한 계정 정보는 다음 기능으로 구성됩니다. 다음:

- 사용자 구성:
  - 관리 사이트: 사용자 계정 필드를 표시하려면 사용자 > 사용자 편집을 선택합니다.
  - 최종 사용자 사이트: 사용자 계정 필드를 표시하려면 내 계정을 선택합니다.
- 추적 코드 구성:
  - 관리 사이트: 사용자 > 추적 코드를 선택하고 입력 모드를 드롭다운 메뉴에 설정한 후 사용 설정을 구성합니다. 그 후 목록 편집을 선택하여 드롭다운 메뉴 설정을 구성합니다.

CSV 파일로 사용자 가져오기 실패

문제 CSV 파일로 사용자 가져오기를 시도하면 해당 작업에 실패합니다. 유효하지 않은 파일을 선택했음을 가리키는 오류 메시지를 수신합니다.

가능한 원인 가져오기 파일은 유니코드 UTF-8 또는 UTF-16이어야 합니다. Microsoft Excel은 UTF 파일을 *.txt 파일로만 저장합니다.

가능한 원인 부적합한 형식의 CSV 파일입니다. (예: 열이 없음) **CSV** 파일 필드 값 섹션을 참조하십시오. 다음: http://www.cisco.com/c/en/us/support/conferencing/webex-meetings-server/products-installation-guides-list.html.

해결 방법 Excel (탭 구분자 포함, 권장됨) 등의 스프레드시트 또는 Notepad 등의 텍스트 도구를 사용하여 CSV 파일을 수정합니다.

해결 방법 해당 파일을 유니코드 UTF-16 (*.txt) 또는 콤마-구분된 값 (*.csv) 파일로 저장합니다.

해결 방법 파일 확장자가 *.csv 이외의 것인 경우엔 파일의 이름을 변경합니다.

해결 방법 탭 구분 파일 옵션을 선택하여 올바른 CSV 파일을 Cisco WebEx Meetings Server로 가져오기합니다.

해결 방법 감사자 역할은 CSV 파일을 사용하여 전달될 수 없습니다.

문제 감사자 역할은 CSV 파일로 전달되지 않습니다.

가능한 원인 이는 그렇게 설계된 부분입니다.

시스템에서 사용자 계정을 찾을 수 없음

문제 오류 메시지 "시스템에서 사용자 계정을 찾을 수 없음. 추가 지원은 관리자에게 문의하십시오."

가능한 원인 시스템에 사용자가 존재하지 않으며 자동 계정 생성이 활성화되어 있지 않습니다.

해결 방법 시스템에 사용자를 추가했는지 확인하고 자동 계정 생성을 활성화하십시오.

19 장

가상 머신 문제

이 섹션은 가상 머신 문제에 대한 문제 해결 주제를 포함합니다.

- 기본 또는 고가용성 시스템에서 관리 가상 머신 다운, 85 페이지
- NIC 팀 문제, 86 페이지
- 배포 이후 가상 머신이 시동되지 않음, 86 페이지
- 가상 머신이 실패하고 복원할 수 없음, 86 페이지
- 가상 머신 문제 및 충돌, 87 페이지
- 하드웨어 실패로 인해 가상 머신에 연결할 수 없음, 87 페이지
- 가상 머신 반복적으로 재부팅됨, 88 페이지
- 전원이 꺼진 이후 가상 머신이 반복적으로 재부팅됨, 88 페이지

기본 또는 고가용성 시스템에서 관리 가상 머신 다운

문제 기본 또는 고가용성 시스템에서 관리 가상 머신이 다운됩니다. 시스템 > 자세히 보기 > 등록 정보를 선택하여 시스템 상태를 확인할 수 있습니다. 관리 사이트에 액세스할 수 없으면 브라우저 창에서 오류 메시지를 확인할 수 있습니다. (예: "요청 처리 중 갑작스러운 오류가 발생했습니다.")

가능한 원인 VMware vSphere에서 가상 머신의 관리에 문제가 있을 수 있습니다.

해결 방법 VMware 로그(kb.vmware.com)를 확보하고 Cisco TAC 담당자에게 제공하십시오. 담당자는 해당 로그를 사용하여 귀하의 시스템에 가상 머신 문제가 있는지 진단합니다. 문제 해결에 있어 작업 및 이벤트 메시지(작업 및 이벤트 탭에서 가상 머신 이벤트)가 중요함을 숙지하십시오.

NIC 팀 문제

문제 장애조치 및 로드 밸런싱용으로 NIC 팀을 구성하고 모든 가상 머신이 올바르게 실행되는 듯하지만 미팅 실패로 인해 제품이 최대 로드로 실행되는 문제를 경험하게 됩니다.

가능한 원인 VMware vSphere 콘솔을 열고 NIC 팀이 Cisco WebEx Meetings Server 가상 머신을 호스트하는 UCS Server에서 올바르게 작동하는지 확인합니다. 이는 NIC로부터의 연결 실패로 인해 다른 NIC를 풀 네트워크 로드로 사용하기 때문에 자주 발행합니다. NIC가 Gigabit-Ethernet NICS인 경우 최대 포트 로드에서 모든 NIC는 최대 링크 용량으로 실행되기 때문에 특히 중요합니다. 따라서 하나의 Gigabit-Ethernet NIC에서 심각한 실패는 전체 네트워크 로드를 다른 NIC로 부과하여 링크를 포화시키고 Cisco WebEx Meetings Server 내에서 응용프로그램 수준의 문제를 야기합니다.

해결 방법 Cisco WebEx Meetings Server를 유지관리 모드로 지정하고 실패한 NIC를 수정 또는 대체한 후 최종 사용자에게 서비스를 복원합니다.

배포 이후 가상 머신이 시동되지 않음

문제 배포 이후 가상 머신이 부팅되지 않습니다.

가능한 원인 (가상 머신이 배포된) Cisco UCS Server가 시스템 크기용 최소 요구 사항을 충족하지 않습니다.

해결 방법 시스템 크기의 시스템 요구 사항을 확인하고 충분한 CPU, 메모리 및 사용 가능한 디스크 공간이 있는지 확인하십시오. 자세한 정보는 *Cisco WebEx Meetings Server* 시스템 요구 사항을 참조하십시오.

가상 머신이 실패하고 복원할 수 없음

문제 한 가상 머신이 실패하고 Cisco TAC의 도움으로도 수정할 수 없습니다.

가능한 원인 다음을 포함하여 여러 가지 가능한 원인이 있습니다. 다음: 손상된 데이터베이스, 잘못된 구성, 지원되지 않는 유지관리 활동, 시동 실패, 하드웨어 장애 등.

해결 방법 고가용성 구성에서 가상 머신이 실패하는 경우, 시스템에서 고가용성 가상 머신을 제거합니다. 모든 고가용성 가상 머신을 다시 배포하고 고가용성용 시스템을 다시 구성합니다. 자세한 정보는 *Cisco WebEx Meetings Server* 관리 안내서의 "고가용성 시스템 구성하기"를 참조하십시오. 유사한 예로, 인터넷 리버스 프록시 가상 머신이 실패하는 경우, 시스템에서 해당 가상 머신을 제거해야 합니다. 그 후 인터넷 리버스 프록시 가상 머신을 다시 배포하고 구성합니다. 자세한 정보는 *Cisco WebEx Meetings Server* 관리 안내서의 "공개 액세스 추가하기"를 참조하십시오. 다른 가상 머신은 장애 복구 기능을 사용하여 시스템을 다시 빌드해야 합니다. 자세한 정보는 *Cisco WebEx Meetings Server* 관리 안내서의 "장애 복구 기능 사용하기"를 참조하십시오.

가상 머신 문제 및 충돌

문제 가상 머신이 충돌하고 기능을 다시 시작하지 않습니다.

가능한 원인

해결 방법 다음 해결책을 실행하도록 시도하십시오. 다음:

- 해결 방법 VMware vCenter에서 가상 머신을 다시 시작합니다.
- 해결 방법 가상 머신의 스냅샷을 찍은 경우, 스냅샷 복원을 시도합니다.

참고 해결 방법 스냅샷에 모든 구성 정보가 포함되어 있지 않을 수도 있습니다. 일부 구성 작업을 수행하여 시스템에 모든 기능을 복원해야 할 수도 있습니다.

- 해결 방법 스토리지 서버를 구성한 경우, 장애 복구 절차를 수행하여 시스템을 복원할 수도 있습니다. 자세한 정보는 관리 안내서에서 "장애 복구 기능 사용하기"를 참조하십시오.
- 해결 방법 상위 방법으로 문제를 해결할 수 없는 경우, Cisco TAC에게 문의하여 지원 받으십시오. 다음 URL로 TAC에게 문의할 수 있습니다. 다음: http://www.cisco.com/cisco/web/support/index.html

하드웨어 실패로 인해 가상 머신에 연결할 수 없음

문제 기본 가상 머신에 연결할 수 없습니다. 사용자는 관리 사이트에 액세스할 수 없고, WebEx 사이트에 액세스하여 미팅을 시작하거나 예약할 수 없습니다. 관리자는 가상 머신에 SSH 연결을 할 수 없습니다. 고가용성 시스템으로 장애 조치가 실행되지 않습니다.

가능한 원인 기본 관리 가상 머신을 호스트하는 디스크에 액세스할 수 없습니다.

해결 방법 VMware vCenter를 사용하여 액세스할 수 없는 가상 머신을 종료합니다. 이를 실행하면 HA 시스템으로의 장애 조치 과정이 성공적으로 완료됩니다. 하드웨어 문제가 해결되면 Cisco TAC에 문의하여 기본 가상 머신의 복원에 대해 지원을 받으십시오.

가상 머신 반복적으로 재부팅됨

문제 Cisco WebEx Meetings Server OVA를 배포한 가상 머신이 반복적으로 재부팅됩니다.

가능한 원인 ESXi 호스트에 NTP가 구성되어 있지 않습니다.

해결 방법 ESXi 호스트에서 NTP를 구성하고 ESXi 호스트에서 DNS를 확인하여 NTP 서버를 올바르게 확인하는지 확인하십시오. 그 후 가상 머신에 OVA를 다시 배포합니다.

전원이 꺼진 이후 가상 머신이 반복적으로 재부팅됨

문제 전원이 꺼진 후 운영 체제 로드를 허용하지 않고 가상 머신이 반복적으로 재부팅됩니다. 사용할 수 있는 SSH 또는 GUI 액세스가 없습니다.

가능한 원인 파일 시스템이 손상되었습니다.

해결 방법 이는 모든 Cisco WebEx Meetings Server 가상 머신에 해당됩니다. 가상 머신이 부팅될 때 콘솔에서 이 메시지를 보게 됩니다. 다음: **<string_numbers_letters>** 초**<number>** 내에 **Cent OS ()** 부팅. 부팅 프로세스를 중단하려면 아무 키나 누르십시오. GNU GRUB 부팅 로더 메뉴가 나타납니다. **e**를 눌러 가상 머신을 부팅하기 전에 명령어를 편집합니다. 아래 방향 화살표 키를 누르고 커널**(kernel)** 줄을 선택한 후 **e**를 눌러 해당 커널 라인을 편집합니다. 이 텍스트를 커널 라인에 첨부합니다. 다음: **init=/bin/sh** (init 앞에 공백이 있는지 확인하십시오.) Enter 키를 눌러 변경 내용을 저장하고 이전 메뉴로 돌아갑니다. 부팅하려면 **b**를 누릅니다. 이 명령어를 입력하여 루트 파일 시스템을 마운트합니다. 다음: **mount -o remount,rw / .** 루트 액세스를 얻으려면 명령줄에 **su**를 입력하여 superuser 모드를 표시합니다. 거기에서 **fsck**를 입력하여 파일 시스템을 점검하고 복구합니다. 발견된 문제를 수정하려면 프롬프트에 **y**를 누릅니다. 마친 후엔 vCenter에서 RESET 기능을 사용하여 가상 머신을 재부팅하십시오. 해당 문제가 해결되면 가상 머신은 정상적으로 부팅됩니다. 명령줄에 **hastatus**를 입력하여 시스템 상태를 점검합니다. 아직도 작동되지 않고 TAC이 해결 방법을 찾을 수 없는 경우엔 *Cisco WebEx Meetings Server* 관리 안내서에 설명된 장애 복구 프로세스를 따릅니다.