



Guía de resolución de problemas del Cisco WebEx Meetings Server

Primera publicación: 21 de octubre de 2012

Última modificación: 21 de octubre de 2012

Americas Headquarters

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

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

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

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

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

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

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

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

© 2012 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



CONTENIDO

Alarmas y registros 1

Problemas de tamaño de captura de registro 1

Certificados 3

Error de cadena de certificados 3

Error de certificado no válido 4

Error de certificado caducado 4

Certificado X.509 incorrecto para validar la aserción SAML 4

Error de certificado no válido 4

Error de dominio no válido: certificado comodín 5

Error de dominio no válido: certificado SAN 5

Error de descifrado de clave 5

Error de tamaño de clave 6

Certificado de firma automática después de la actualización 6

No se puede establecer TLS debido a que falta la extensión en CSR 6

Conexión no confiable 7

Descarga de aplicaciones 9

El inicio de sesión automático de descarga de herramienta de productividad no está disponible en los exploradores Firefox y Chrome 9

Falla el inicio de sesión en un sitio de SSO con las herramientas de productividad 10

Cisco WebEx Meetings no se puede cargar debido a problemas con Java 10

Error 1316 recibido durante la instalación de una aplicación 11

Correos electrónicos 13

No se envió Crear contraseña al usuario, FTE incompleto 13

Los administradores y los usuarios no reciben correos electrónicos 13

Instalación e implementación 15

Uso de proxies de reenvío en el sistema 15

Uso de proxies inversos en el sistema 16

Falla la implementación automática por error.deploy_summary.353 16

La página de descarga de usuario final no funciona después de finalizar una actualización 17

No se puede instalar Cisco WebEx Meetings Server debido a una versión del producto no compatible 17

Licencias 19

Aparece un mensaje de alerta de versión de prueba 19

Sus licencias ingresan en estado de exceso 19

El botón Administrar licencias está desactivado 19

Mensaje de alerta de licencia fuera de fecha 20

No se puede abrir la página de licencias 20

Su página de licencias de usuario muestra información incorrecta 20

Modo de mantenimiento 21

El mensaje "Reiniciando" no desaparece después de desactivar el modo de mantenimiento 21

Se rechaza la solicitud para activar o desactivar el modo de mantenimiento 21

Grabaciones 23

No puede iniciar o entrar en reuniones ni ver las grabaciones debido a una versión de Java no compatible 23

Faltan grabaciones de reuniones en las páginas de grabaciones del organizador 24

El botón Grabar genera un error de conexión del servidor 24

No puede agregar un servidor de almacenamiento 24

No se muestra la grabación de la reunión para el organizador 24

El botón Grabar se muestra en color gris 25

El panel de grabación genera un error 25

Las grabaciones no se muestran en la página Grabaciones 26

Servidores 27

SMTP envía errores cuando el correo electrónico del administrador utilizar un guión bajo 27

Problemas de conexión con el servidor externo 27

Hora suministrada por NTP desincronizada en máquinas virtuales 28

Problemas de inicio de sesión y de reunión 29

Problemas con la compatibilidad del explorador 30

Llamada interrumpida en el sistema de alta disponibilidad TLS 30

Problemas de realización de llamadas 30

No se puede conectar con el sitio de WebEx o con el sitio de administración 31

No puede iniciar o entrar en reuniones ni ver las grabaciones debido a una versión de Java no compatible 31

No se muestra Entrar antes que el organizador a la reunión en la página de reuniones 31

Se recibe un correo electrónico acerca de problemas en la reunión 31

Los participantes de la reunión no pueden llamar a sus teléfonos	32
El estado de la reunión es incorrecto	32
Los datos de Tendencia de la reunión se muestran una hora más tarde en los gráficos de un día y una semana	32
Los participantes de la reunión no pueden conectarse con teléfonos externos	33
Los usuarios no pueden organizar o asistir a reuniones	33
No se puede iniciar una reunión	33
Las llamadas del usuario se terminan después de la recuperación de fallas	33
El usuario no puede acceder al producto	34
El usuario es expulsado de la audio conferencia	34
La tabla WBX*INPROGRESSMEETING no registra datos cuando la reunión finaliza a una hora específica	34
Cisco WebEx Meetings no se puede cargar debido a problemas con Java	35
Inicio de sesión único	37
Falla el SSO después de finalizar la recuperación de desastres	37
Error de protocolo SSO	37
Error en la redirección de SSO	38
Problemas en la redirección de SSO	40
Utilización del modo de usuario único para la solución de problemas	41
Acceso al modo de usuario único para su sistema	41
Problemas de actualización y expansión	45
No se puede conectar a la imagen ISO en la unidad de CD/DVD	45
Falla la actualización	45
El proceso de actualización del sistema está detenido	46
El botón Actualizar se muestra de color gris	46
Falla la actualización o expansión	46
Administración de usuarios	49
Falla la creación automática de cuenta o la actualización automática de cuenta	49
Referencia API de URL de SSO	50
No se encontró ninguna cuenta de usuario en el sistema	52
Problemas de la máquina virtual	53
La máquina virtual se bloquea	53



Alarmas y registros

Esta sección incluye temas de solución de problemas acerca de las alarmas y los registros.

- [Problemas de tamaño de captura de registro, página 1](#)

Problemas de tamaño de captura de registro

Problema El tamaño de captura de registro es demasiado grande.

Causa probable El tamaño de captura de registro es demasiado grande, en especial al obtener registros de archivos. Al obtener registros de un archivo, el servicio de captura de registro obtiene los registros para un día completo aun si ha seleccionado solo parte del día. El sistema fue diseñado de esta manera ya que descomprimir los archivos es un proceso que puede requerir mucho tiempo y afectar el rendimiento de su sistema.

Solución El tamaño de su captura de registro puede minimizarse si selecciona solo las actividades de las que está intentando solucionar problemas. El tamaño de captura de registro puede minimizarse, además, si realiza una captura de registro tan pronto como aparece un problema, de modo que el servicio de captura de registro no tenga que entrar en los archivos para obtener los registros.



Certificados

Esta sección incluye temas de solución de problemas acerca de los certificados.

- [Error de cadena de certificados, página 3](#)
- [Error de certificado no válido, página 4](#)
- [Error de certificado caducado, página 4](#)
- [Certificado X.509 incorrecto para validar la aserción SAML, página 4](#)
- [Error de certificado no válido, página 4](#)
- [Error de dominio no válido: certificado comodín, página 5](#)
- [Error de dominio no válido: certificado SAN, página 5](#)
- [Error de descifrado de clave, página 5](#)
- [Error de tamaño de clave, página 6](#)
- [Certificado de firma automática después de la actualización, página 6](#)
- [No se puede establecer TLS debido a que falta la extensión en CSR, página 6](#)
- [Conexión no confiable, página 7](#)

Error de cadena de certificados

Problema Se muestra un error de cadena de certificados.

- **Causa probable** Falta uno o más certificados en el medio de la cadena.
- **Causa probable** Los certificados están en el orden incorrecto en el archivo.
- **Solución** Copie cada certificado individual en un archivo separado.
- **Solución** Utilice el visor de certificados que desee (OpenSSL, Keychain) para examinar el asunto y el emisor de cada certificado para asegurarse de que la cadena esté completa.

- **Solución** Reordene el archivo en forma correcta y agregue los certificados que falten e inténtelo nuevamente.

Error de certificado no válido

Problema Se muestra un mensaje de error que indica que su certificado no es válido.

Causa probable El período de validez del certificado no ha comenzado aún.

- **Solución** Espere hasta que el certificado sea válido y cárguelo nuevamente.
- **Solución** Genere un nuevo CSR y utilícelo para obtener un nuevo certificado válido.
- **Solución** Asegúrese de que la hora del sistema sea correcta.

Error de certificado caducado

Problema Se muestra un error de certificado caducado.

Causa probable El período de validez del certificado ha finalizado.

Solución Genere un nuevo CSR y utilícelo para obtener un nuevo certificado válido. Asegúrese de que la hora del sistema sea correcta.

Certificado X.509 incorrecto para validar la aserción SAML

Problema Se muestra el mensaje: "Certificado X.509 incorrecto para validar la aserción SAML. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda".

Causa probable Su certificado o IdP no es válido.

Solución Valide su certificado o IdP según sea necesario.

Error de certificado no válido

Problema Se muestra un error de certificado no válido.

Causa probable El archivo del certificado tiene un formato incorrecto.

- **Solución** Si carga un archivo PEM, asegúrese de que no haya texto o líneas en blanco antes de -----COMENZAR CERTIFICADO----- o después de -----FINALIZAR CERTIFICADO-----.

- **Solución** Asegúrese de que el certificado tenga un formato compatible.
- **Solución** Genere un nuevo CSR y utilícelo para obtener un nuevo certificado válido.

Error de dominio no válido: certificado comodín

Problema Se muestra un mensaje de error de dominio no válido.

Causa probable El usuario cargó un certificado comodín. El dominio en el CN no coincide con el dominio de la URL del sitio.

- **Solución** Compruebe que esté utilizando el certificado correcto y cárguelo nuevamente.
- **Solución** Obtenga un certificado nuevo y cárguelo.
- **Solución** Examine el certificado con OpenSSL para ver el dominio que está presente en el certificado.

Error de dominio no válido: certificado SAN

Problema Se muestra un mensaje de error de dominio no válido.

Causa probable El usuario cargó un certificado SAN. El CN no coincide con la URL del sitio.

- **Solución** Compruebe que esté utilizando el certificado correcto y cárguelo nuevamente.
- **Solución** Obtenga un certificado nuevo y cárguelo nuevamente.
- **Solución** Examine el certificado con OpenSSL para ver que todos los hosts estén presentes.

Error de descifrado de clave

Problema Se muestra un error de descifrado de clave.

- **Causa probable** La clave está encriptada y no se suministró una contraseña.
- **Causa probable** La clave está encriptada y se suministró una contraseña incorrecta.
- **Causa probable** La clave tiene un formato incorrecto.

- **Solución** Asegúrese de introducir la contraseña correcta.
- **Solución** Intente leer la clave con OpenSSL.

Error de tamaño de clave

Problema Se muestra un mensaje de error de tamaño de clave.

Causa probable El usuario intenta cargar una clave privada y un certificado o un solo un certificado pero la clave es demasiado pequeña.

Solución Obtenga un nuevo certificado y una clave privada con un tamaño de clave de al menos 2048 bits. Utilice OpenSSL para comprobar la longitud de la clave.

Certificado de firma automática después de la actualización

Problema El sistema regresa a un certificado de firma automática después de haber cargado un certificado de terceros.

Causa probable Realizó una actualización o una expansión, agregó alta disponibilidad, cambió la URL de un sitio o realizó un cambio similar.

Solución Si la operación que realizó cambió los nombres de host o las URL en su sistema, su certificado actual ya no es válido. Genere un nuevo CSR y obtenga un nuevo certificado. Si la operación no cambió los nombres de host o las URL, el cliente puede volver a cargar la clave privada y el certificado para restablecerlos.

No se puede establecer TLS debido a que falta la extensión en CSR

Problema No se puede establecer TLS. Al comprobar los paquetes de examen, se muestra que CUCM envía **Certificado no compatible** a Cisco WebEx Meetings Server durante el protocolo de enlace de CUCM y Orion TLS.

Causa probable CUCM comprueba el uso de la clave extendida X509 en el certificado.

Solución Incluya esta extensión en el CSR cuando solicite el certificado. El certificado de terceros debe tener esta extensión:

```
Uso de la clave extendida X509v3:  
Autenticación del servidor web TLS,  
Autenticación del cliente web TLS
```

Conexión no confiable

Problema Se muestra un mensaje de conexión no confiable. El cliente no puede comprobar el certificado de Cisco WebEx Meetings Server mediante su almacén de confianza. Microsoft Internet Explorer utiliza el almacén de confianza del sistema operativo. Mozilla Firefox utiliza su propio almacén de confianza incorporado. Para ver los certificados raíz de Windows: <http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc754841.aspx>.

Causa probable El sistema utiliza un certificado de firma automática. Esto puede deberse a que el sistema es una instalación nueva o el cliente tenía un certificado existente pero realizó una operación que invalidó este certificado y el sistema generó un certificado de firma automática en su lugar.

Solución Adquiera un certificado de una autoridad de certificación conocida y cárguelo en el sistema. "Conocida" significa que el certificado raíz de la autoridad de certificación se encuentra en el almacén de confianza de todos sus exploradores.

Causa probable El emisor del certificado de Cisco WebEx Meetings Server no es de confianza para el cliente.

- **Solución** Asegúrese de que el emisor del certificado se encuentre en el almacén de confianza del cliente. En particular, si utiliza una autoridad de certificación privada o interna, usted es responsable de distribuir su certificado raíz a todos sus clientes o cada cliente puede agregarlo en forma manual.
- **Solución** Cargue un certificado intermedio en Cisco WebEx Meetings Server. A veces, si bien el emisor del certificado es una autoridad de certificación intermedia que no es conocida, su emisor, la autoridad emisora de certificados raíz, es conocida. Puede distribuir el certificado intermedio a todos los clientes o cargarlo en Cisco WebEx Meetings Server junto con el certificado de entidad final.



Descarga de aplicaciones

Esta sección incluye temas de solución de problemas acerca de la descarga de aplicaciones, que incluyen las herramientas de productividad de Cisco WebEx, la aplicación de reuniones y el reproductor de grabaciones basadas en red.

- [El inicio de sesión automático de descarga de herramienta de productividad no está disponible en los exploradores Firefox y Chrome, página 9](#)
- [Falla el inicio de sesión en un sitio de SSO con las herramientas de productividad, página 10](#)
- [Cisco WebEx Meetings no se puede cargar debido a problemas con Java, página 10](#)
- [Error 1316 recibido durante la instalación de una aplicación, página 11](#)

El inicio de sesión automático de descarga de herramienta de productividad no está disponible en los exploradores Firefox y Chrome

Problema Si un usuario descarga las herramientas de productividad de WebEx desde Internet Explorer, la URL del sitio de WebEx se completa previamente en la aplicación WebEx Assistant, lo que facilita el proceso de inicio de sesión del usuario final. Sin embargo, en Mozilla Firefox y Google Chrome, esta funcionalidad no está disponible.

- **Causa probable** Cuando un usuario descarga las herramientas de productividad de WebEx con Internet Explorer, WebEx Assistant puede leer una cookie del caché del explorador Internet Explorer que le permite identificar de forma única el sitio de WebEx y completar previamente esta información en las pantallas de inicio de sesión.
- **Causa probable** Si un usuario descarga las herramientas de productividad con un explorador distinto de Internet Explorer, la información de la cookie no estará disponible para WebEx Assistant ya que estos exploradores almacenan cookies en forma encriptada, y esto las hace inaccesibles para las aplicaciones de escritorio como WebEx Assistant.

- 1 **Solución** Cuando un usuario inicia la descarga de las herramientas de productividad de WebEx desde la página **Descargas**, recibe instrucciones claras acerca de cómo iniciar sesión en forma manual en WebEx Assistant.

- Solución** Si lo anterior es un problema para sus usuarios, recomendamos que arrastre un instalador silencioso a los escritorios de sus usuarios finales. Puede completar previamente uno de los interruptores de instalación como parte de una instalación silenciosa en la URL del sitio de WebEx. Para obtener más información, consulte la *Guía de implementación de Cisco WebEx Meetings Server*.

Falla el inicio de sesión en un sitio de SSO con las herramientas de productividad

Problema Intenta iniciar sesión en su sitio configurado para SSO con las herramientas de productividad y falla el inicio de sesión.

Causa probable Es posible que su inicio de sesión IdP no sea compatible con Internet Explorer 6.

Solución Agregue lo siguiente a su registro e intente iniciar sesión nuevamente con las herramientas de productividad: HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Internet Explorer\Main\FeatureControl\FEATURE_SCRIPTURL_MITIGATION | "ptoneclk.exe"=dword:00000001 | "outlook.exe"=dword:00000001 | ptWbxONI.exe"=dword:00000001 | ptUpdate.exe"=dword:00000001 | PTIM.exe"=dword:00000001 | ptSrv.exe"=dword:00000001

Cisco WebEx Meetings no se puede cargar debido a problemas con Java

Problema Sus usuarios experimentan fallas esporádicas para iniciar la aplicación Cisco WebEx Meetings en Windows cuando están conectados a su intranet corporativa usando un cliente de Cisco Any-Connect VPN. Esta falla ocurre solo cuando el usuario intenta descargar e instalar la aplicación Cisco WebEx Meetings la primera vez que trata de entrar en una reunión. Una vez que la aplicación está instalada en la computadora del usuario este problema no vuelve a ocurrir.

Problema Este problema no ocurre cuando el usuario intenta entrar a la reunión sin el VPN encendido (esto supone que el sitio de WebEx está activado para acceso público).

Causa probable Sus usuarios están usando una versión de Java desactualizada.

Solución Actualice sus equipos de escritorio de Windows de usuarios finales con la última versión de Java. Si esto no funciona, recomendamos que le comunique a sus usuarios que instalen manualmente la aplicación Cisco WebEx Meetings desde la página **Descargas**. Como alternativa los usuarios pueden descargar la aplicación Cisco WebEx Meetings cuando intentan entrar en la reunión la primera vez. Estas soluciones suponen que las computadoras de los usuarios en su organización tienen privilegios de administrador. Si no tienen privilegios de administrador, puede arrastrar la aplicación Cisco WebEx Meetings hacia sus computadoras usando los archivos de instalación proporcionados en la página **Descarga**.

Error 1316 recibido durante la instalación de una aplicación

Problema Está instalando una de las descargas de la aplicación (Cisco WebEx Meetings, Herramientas de productividad o Reproductor de grabaciones basadas en red); el proceso de instalación se detiene y se muestra el Error 1316.

Causa probable Está intentando instalar la misma versión de la aplicación que está actualmente instalada pero el programa de instalación tiene un nombre diferente.

Solución Intente una de las siguientes acciones para solucionar el problema:

- **Solución** Obtenga un programa de instalación que incluya la misma versión que está actualmente en su sistema pero cambie el nombre que se muestra en el mensaje de error antes de intentar volver a instalarlo. Copie su programa de instalación modificado en la ruta que se muestra en el mensaje de error.

- **Solución** Desinstale la aplicación existente y vuelva a instalarla.



Correos electrónicos

Esta sección incluye temas de solución de problemas acerca del correo electrónico.

- [No se envió Crear contraseña al usuario, FTE incompleto, página 13](#)
- [Los administradores y los usuarios no reciben correos electrónicos, página 13](#)

No se envió Crear contraseña al usuario, FTE incompleto

Problema Un usuario no ha recibido un correo electrónico para crear una contraseña del primer administrador después de completar el asistente de la primera experiencia.

Causa probable La información del servidor de correo electrónico ingresada es incorrecta.

- 1 **Solución** Vaya a la última página de FTE y seleccione el enlace **Reenviar correo electrónico**.
- 2 **Solución** Regrese a FTE y diríjase (con los botones de flecha hacia delante y atrás) hacia la página de configuración del servidor de correo electrónico y asegúrese de que es correcta. Regrese (con el botón de flecha hacia delante) a la última página de FTE y seleccione el enlace **Reenviar correo electrónico**.

Los administradores y los usuarios no reciben correos electrónicos

Problema Los administradores y los usuarios no reciben correos electrónicos.

Causa probable Es posible que la configuración de su nombre de host SMTP sea incorrecta.

Causa probable Es posible que su servidor SMTP esté fuera de servicio.

Causa probable Es posible que las solicitudes de correo electrónico del servidor SMTP estén bloqueadas.

Solución Asegúrese de que la configuración de su nombre de host SMTP sea correcta. Si la configuración no es correcta, coloque su sistema en modo de mantenimiento y corrija la información de SMTP, guarde los cambios y desactive el modo de mantenimiento. Después de reiniciar su sistema, el estado del servidor debería

ser EN FUNCIONAMIENTO. Consulte "Configurar un servidor SMTP" en la Guía de administración para obtener más información.

Solución Compruebe sus registros para determinar si las solicitudes de correo electrónico del servidor SMTP están bloqueadas. Solucione el problema de su servidor SMTP o especifique un servidor SMTP diferente.



Instalación e implementación

Esta sección incluye temas de solución de problemas acerca de la instalación e implementación.

- [Uso de proxies de reenvío en el sistema, página 15](#)
- [Uso de proxies inversos en el sistema, página 16](#)
- [Falla la implementación automática por error.deply_summary.353, página 16](#)
- [La página de descarga de usuario final no funciona después de finalizar una actualización, página 17](#)
- [No se puede instalar Cisco WebEx Meetings Server debido a una versión del producto no compatible, página 17](#)

Uso de proxies de reenvío en el sistema

Si bien no recomendamos utilizar elementos de red intermedios tales como proxies de reenvío entre el software cliente (que se ejecuta en los escritorios de los usuarios) y los servidores del sistema back-end, no prohibimos su uso con el sistema. Recomendamos que minimice estos elementos, ya que cada elemento de red intermedio tiene el potencial de introducir latencias de red. Estas latencias generan una mala experiencia del usuario en los aspectos sensibles a la latencia de Cisco WebEx Meetings, que incluyen vídeo de WebEx, conexión de voz a través de la computadora y compartición de pantalla. Los elementos intermedios pueden afectar los contenidos de cada paquete de red de maneras imprevistas, que podrían dañar estas características.

Si sus usuarios finales experimentan estos problemas, recomendamos enfáticamente que elimine los elementos de red intermedios de su sistema y luego compruebe si se resolvieron los problemas.

Consideraciones de rendimiento

Los proxies no deben cambiar el tráfico de red ni agregar latencias en el flujo general de datos del sistema.

- El proxy de reenvío debe tener menos de 10 ms de latencia para procesar paquetes. Puede ser difícil que los proxies de reenvío que comprueban el contenido del paquete procesen paquetes en menos de 10 ms. Las largas latencias afectan de manera negativa la calidad de audio, vídeo y compartición de datos de la experiencia de reunión de los usuarios. Además, puede afectar el rendimiento entre clientes y servidores debido al mayor tiempo de ida y vuelta (RTT).
- Debe controlarse la latencia total si hay más de un proxy de reenvío entre las máquinas virtuales y el cliente.

Funcionalidad

- Si se utilizan mecanismos de almacenamiento en caché (como almacenamiento de cookies en caché) en el proxy de reenvío, esto puede dañar la funcionalidad de su sistema. En esta situación, sugerimos que desactive el almacenamiento en caché, si bien esto puede afectar el rendimiento del proxy de reenvío.
- Debe desactivar la autenticación en el nivel de usuario en los proxies de reenvío.
- Si la conexión entre el proxy de reenvío y el sistema Cisco WebEx Meetings Server saltea al proxy inverso de Internet del sistema (para usuarios "internos"), el proxy de reenvío debe permitir al sistema *redirigir* las conexiones https entre las máquinas virtuales del sistema, cada una de las cuales tiene su propia URL de https. La redirección no es visible para el proxy de reenvío si el proxy inverso de Internet de Cisco WebEx Meetings Server está colocado entre el proxy y las máquinas virtuales internas.

Proxies compatibles

- http
- SOCKS v4



Nota SOCKS v5 no es compatible.

Uso de proxies inversos en el sistema

Solo el proxy inverso de Internet que se ofrece con este producto puede utilizarse en este sistema. Los proxies inversos de Internet o balanceadores de carga web de otros fabricantes no son compatibles. El proxy inverso de Internet suministrado con este producto está optimizado para administrar tráfico web, audio y datos compartidos en tiempo real de usuarios externos que se unen a reuniones desde Internet.

Falla la implementación automática por error.deploy_summary.353

Problema El usuario recibe el siguiente error durante la implementación automática:

Error: error.deploy_summary.353 = Es posible que la imagen que se utiliza para implementar las máquinas virtuales esté dañada. Obtenga una nueva copia del archivo OVA e implemente todas las máquinas virtuales nuevamente.

Causa probable El archivo OVA descargado anteriormente está dañado.

- **Solución** Compruebe si el archivo OVA descargado de Cisco contiene la suma de comprobación correcta.
- **Solución** Asegúrese de que el almacén de datos donde se están implementando nuevas máquinas virtuales esté disponible y que no esté ejecutando activamente ninguna aplicación.
- **Solución** Asegúrese de que no haya alarmas de almacenamiento visibles en vCenter de VMware.

La página de descarga de usuario final no funciona después de finalizar una actualización

Problema Los usuarios finales no pueden acceder al enlace de descarga.

Causa probable Los recursos estáticos se almacenan en caché para mejorar el rendimiento de las páginas web. Sin embargo, es posible que los usuarios finales estén utilizando un explorador web que tiene una versión anterior. Es posible que los archivos Javascript se almacenen en caché donde se cargan los archivos Javascript desde su computadora local en lugar de desde el servidor.

Solución Los usuarios deben borrar la memoria caché de su explorador e intentar volver a acceder a la página de descargas.

No se puede instalar Cisco WebEx Meetings Server debido a una versión del producto no compatible

Problema No se puede instalar Cisco WebEx Meetings Server en mi máquina virtual.

Causa probable Su versión de ESXi de VMware no es compatible.

Solución Asegúrese de estar usando la versión 5.0 de ESXi de VMware. La versión 4.x no es compatible.

No se puede instalar Cisco WebEx Meetings Server debido a una versión del producto no compatible



Licencias

- [Aparece un mensaje de alerta de versión de prueba, página 19](#)
- [Sus licencias ingresan en estado de exceso, página 19](#)
- [El botón Administrar licencias está desactivado, página 19](#)
- [Mensaje de alerta de licencia fuera de fecha, página 20](#)
- [No se puede abrir la página de licencias, página 20](#)
- [Su página de licencias de usuario muestra información incorrecta, página 20](#)

Aparece un mensaje de alerta de versión de prueba

Problema Su sistema indica que se está ejecutando en versión de modo de prueba en el sitio de administración.

Causa probable Después de implementar su sistema, se coloca automáticamente en modo de versión de prueba.

Solución Instale las licencias para finalizar el modo de versión de prueba. Consulte la sección "Administrar licencias" en la ayuda en línea y en la *Guía de administración* para obtener más información.

Sus licencias ingresan en estado de exceso

Problema Recibe un mensaje de exceso de licencia.

Causa probable El uso de sus licencias está excediendo el número de licencias instaladas.

Solución Instale un número suficiente de licencias para usar o disminuya el número de licencias instaladas.

El botón Administrar licencias está desactivado

Problema El botón **Administrar licencias** está desactivado en la página **Licencias del usuario**.

Causa probable El servidor de ELM o el servidor de Tomcat no funcionan.

Solución Inicie ELM o Tomcat manualmente.

Causa probable En un entorno de alta disponibilidad, su sitio de administración se ejecuta en una máquina virtual secundaria.

Solución Determine el motivo por el que el sitio de administración se está ejecutando en la máquina virtual secundaria. Corrija el sistema primario y vuelva a colocarlo en línea lo antes posible.

Mensaje de alerta de licencia fuera de fecha

Problema Recibe un mensaje de alerta de licencia fuera de fecha.

Causa probable Su versión del sistema y la versión de la licencia no coinciden.

Solución Asegúrese de haber instalado la última versión de la licencia.

No se puede abrir la página de licencias

Problema No puede abrir la página de licencias. Puede abrir la página de licencias iniciando sesión en el sitio de administración, seleccionando **Sistema**, y seleccionando Ver más en la sección de Licencias. Esto suele ocurrir poco después de la implementación del sistema.

Causa probable Cisco WebEx Meetings Server aún no está registrado con Enterprise License Manager (ELM) o tiene un trabajo de licencia ejecutándose.

Solución Espere algunos minutos y vuelva a iniciar sesión en el sitio de administración.

Su página de licencias de usuario muestra información incorrecta

Problema Su página de licencias de usuario muestra información incorrecta.

Causa probable Su sistema no está registrado con ELM.

Solución Registre el producto con ELM. Consulte "Administrar licencias" en la ayuda en línea y en la *Guía de administración* para obtener más información.

Causa probable Su sistema perdió la conexión con el servidor de ELM.

Solución Asegúrese de que los servidores ELM y Tomcat estén funcionando normalmente.



Modo de mantenimiento

Esta sección incluye temas de solución de problemas acerca del modo de mantenimiento.

- [El mensaje "Reiniciando" no desaparece después de desactivar el modo de mantenimiento, página 21](#)
- [Se rechaza la solicitud para activar o desactivar el modo de mantenimiento, página 21](#)

El mensaje "Reiniciando" no desaparece después de desactivar el modo de mantenimiento

Problema Después de desactivar el modo de mantenimiento, el mensaje "reiniciando" no desaparece y su explorador no lo redirecciona a la página de inicio de sesión de administración.

Causa probable Incierta. Este es un problema conocido.

Solución Introduzca manualmente la URL de su sitio de administración para mostrar la página de inicio de sesión.

Se rechaza la solicitud para activar o desactivar el modo de mantenimiento

Problema Se rechaza su solicitud para activar o desactivar el modo de mantenimiento.

Causa probable Seleccionó el botón **Activar modo de mantenimiento** o **Desactivar modo de mantenimiento** demasiado rápido.

Solución Espere unos segundos y seleccione **Activar modo de mantenimiento** o **Desactivar modo de mantenimiento** nuevamente.

Causa probable Ya tiene lugar un cambio que altera el sistema (por ejemplo, agregar o eliminar alta disponibilidad).

Solución Espere 30 minutos y seleccione **Activar modo de mantenimiento** o **Desactivar modo de mantenimiento** nuevamente.



Grabaciones

Esta sección incluye temas de solución de problemas acerca de las grabaciones.

- [No puede iniciar o entrar en reuniones ni ver las grabaciones debido a una versión de Java no compatible, página 23](#)
- [Faltan grabaciones de reuniones en las páginas de grabaciones del organizador, página 24](#)
- [El botón Grabar genera un error de conexión del servidor, página 24](#)
- [No puede agregar un servidor de almacenamiento, página 24](#)
- [No se muestra la grabación de la reunión para el organizador, página 24](#)
- [El botón Grabar se muestra en color gris, página 25](#)
- [El panel de grabación genera un error, página 25](#)
- [Las grabaciones no se muestran en la página Grabaciones, página 26](#)

No puede iniciar o entrar en reuniones ni ver las grabaciones debido a una versión de Java no compatible

Problema Los usuarios no pueden iniciar ni entrar a reuniones ni ver grabaciones en un explorador.

Causa probable Los usuarios están utilizando versiones Java no compatibles.

Solución Si está utilizando Microsoft Internet Explorer, active ActiveX o instale Java superior a 1.6.034 o 1.7.06. Si está utilizando Mozilla Firefox o Google Chrome, instale Java superior a 1.6.034 o 1.7.06 o descargue y reinstale su cliente de Cisco WebEx Meetings o del reproductor de grabaciones basadas en red en forma manual. Luego, intente nuevamente iniciar o entrar en una reunión o ver una grabación.

Faltan grabaciones de reuniones en las páginas de grabaciones del organizador

Problema Las grabaciones de reuniones no se muestran en la página **Grabaciones** de un usuario organizador, si bien el organizador había activado la grabación para las reuniones.

Causa probable Es posible que haya problemas de permiso en el servidor de almacenamiento para el punto de montaje específico al que apunta Cisco WebEx Meetings Server en la página de configuración del servidor de almacenamiento (en el sitio de administración, seleccione **Sistema > Servidores > Servidor de almacenamiento**).

Solución Este es un problema conocido.

El botón Grabar genera un error de conexión del servidor

Problema Cuando el organizador de una reunión intenta hacer clic en el botón Grabar dentro de la sala de reuniones, el cliente de reunión muestra un error que indica que no puede conectarse con el servidor de grabación.

Causa probable El usuario de Tomcat de Cisco WebEx Meetings Server no puede escribir en el punto de montaje.

Solución Asegúrese de que pueda accederse al punto de montaje y de que Cisco WebEx Meetings Server pueda escribir en él.

No puede agregar un servidor de almacenamiento

Problema No puede agregar un servidor de almacenamiento.

Causa probable El usuario de Tomcat de Cisco WebEx Meetings Server no puede escribir en el punto de montaje.

Solución Actualice los privilegios en el punto de montaje NAS a `777` con `chmod R 777 <directorio de punto de montaje>` si el servidor de almacenamiento se está ejecutando en Linux OS. Luego, intente conectar el servidor NAS a Cisco WebEx Meetings Server nuevamente.

No se muestra la grabación de la reunión para el organizador

Problema El organizador de la reunión no ve la grabación de la reunión en la página **Grabaciones** después de 10 minutos de que finalizó la reunión grabada.

Causa probable Su NBR WSS no tiene privilegios para leer/escribir archivos en el servidor de almacenamiento.

Solución Si utiliza un servidor de almacenamiento Linux, introduzca el siguiente comando: `chmon -R 777directorío de punto de montaje`. Si desea recuperar las grabaciones de reuniones que no se generaron en la página **Grabaciones**, comuníquese con el TAC.

El botón Grabar se muestra en color gris

Problema Los organizadores de la reunión no pueden grabar reuniones porque el botón **Grabar** se muestra en color gris.

Causa probable NAS no está conectado a Cisco WebEx Meetings Server.

Solución Inicie sesión en el sitio de administración, seleccione **Sistema > Servidores**, seleccione el enlace **Agregar servidor de almacenamiento** y especifique el servidor NFS y el punto de montaje. Por ejemplo, `170.70.80.90:/Ruta al punto de montaje en el servidor`.

Causa probable La grabación no está activada en Cisco WebEx Meetings Server.

Solución Inicie sesión en el sitio de administración, seleccione **Configuración > Reuniones** y marque la casilla de verificación **Grabar** en Privilegios de los participantes.

Causa probable El uso de su servidor de almacenamiento ha alcanzado el límite especificado en la página **Alarmas** del sitio de administración.

Solución Asegúrese de que la capacidad de almacenamiento en NAS se esté supervisando en la página **Alarmas**. Inicie sesión en el sitio de administración, seleccione **Consola > Alarmas**, seleccione el enlace **Editar**, marque la opción **Almacenamiento** y seleccione **Guardar**. Arrastre el control deslizante para el límite de almacenamiento en la página **Editar alarmas** en la consola. O, puede eliminar archivos del punto de montaje del servidor de almacenamiento para generar más espacio.

Causa probable Se ha detenido su servidor de almacenamiento o se ha detenido o reiniciado el servicio NFS en el NAS, lo que impide que Cisco WebEx Meetings Server acceda al punto de montaje.

Solución Inicie sesión en el sitio de administración, seleccione **Sistema > Servidores > Servidor de almacenamiento** y vuelva a configurar NAS.

El panel de grabación genera un error

Problema Después de que la grabación de una reunión esté en curso durante un rato, el panel de la grabadora muestra un error. Cuando coloca el cursor del mouse sobre el panel, muestra un error de audio o de vídeo.

Causa probable El usuario de Tomcat de Cisco WebEx Meetings Server no puede escribir en el punto de montaje.

Solución Asegúrese de que pueda accederse al punto de montaje y de que Cisco WebEx Meetings Server pueda escribir en él.

Las grabaciones no se muestran en la página Grabaciones

Problema Las grabaciones no se muestran en la página **Grabaciones** de ningún usuario organizador, si bien el organizador había activado la grabación para las reuniones.

Causa probable Existe un problema de permisos en el servidor de almacenamiento para el punto de montaje específico al que apunta su sistema.

Solución Inicie sesión en su sitio de administración y seleccione **Sistema > Servidores > Configuración del servidor de almacenamiento**. Asegúrese de que sus permisos estén configurados correctamente.



Servidores

Esta sección incluye temas de solución de problemas acerca de sus servidores de correo y almacenamiento.

- [SMTP envía errores cuando el correo electrónico del administrador utilizar un guión bajo, página 27](#)
- [Problemas de conexión con el servidor externo, página 27](#)
- [Hora suministrada por NTP desincronizada en máquinas virtuales, página 28](#)

SMTP envía errores cuando el correo electrónico del administrador utilizar un guión bajo

Problema Un usuario envía un correo electrónico al administrador y el correo electrónico regresa como que no se pudo entregar.

Causa probable El guión bajo no es compatible con las direcciones de correo electrónico.

Solución No utilice el guión bajo u otros caracteres no compatibles cuando envíe correos electrónicos al administrador.

Problemas de conexión con el servidor externo

Problema Los administradores y los usuarios no reciben correos electrónicos de su sistema.

Causa probable Es posible que haya problemas de permisos en el servidor de almacenamiento para el punto de montaje específico al que apunta su sistema (inicie sesión en el sitio de administración y seleccione **Sistema > Servidores > Servidor de almacenamiento**).

- 1 **Solución** Asegúrese de que las solicitudes **enviar correo electrónico** de las personas afectadas de Cisco WebEx Meetings Server no estén bloqueadas.
- 2 **Solución** Coloque su sistema en modo de mantenimiento y corrija la información de SMTP en la Web de administración. Guarde los cambios y desactive el modo de mantenimiento. Cuando el sistema termine de reiniciarse, el estado debería indicar "EN FUNCIONAMIENTO".

- Solución** Solucione el problema del servidor SMTP o especifique un servidor SMTP diferente para que funcione correctamente con su sistema.

Hora suministrada por NTP desincronizada en máquinas virtuales

Problema Se muestra una alerta de NTP en la parte superior de la página poco después de que el usuario inicia sesión. Las horas suministradas por NTP en cada máquina virtual están desincronizadas por tres minutos o más.

Causa probable Las horas suministradas por NTP en cada máquina virtual están desincronizadas por tres minutos o más.

- Solución** Espere a ver si se borra el mensaje después de sincronizar las horas.
- Solución** Confirme que todas las máquinas virtuales utilicen el mismo host NTP. Consulte su documentación de vSphere.



CAPÍTULO 10

Problemas de inicio de sesión y de reunión

Esta sección incluye temas de solución de problemas acerca del inicio de sesión y de las reuniones.

- [Problemas con la compatibilidad del explorador, página 30](#)
- [Llamada interrumpida en el sistema de alta disponibilidad TLS, página 30](#)
- [Problemas de realización de llamadas, página 30](#)
- [No se puede conectar con el sitio de WebEx o con el sitio de administración, página 31](#)
- [No puede iniciar o entrar en reuniones ni ver las grabaciones debido a una versión de Java no compatible, página 31](#)
- [No se muestra Entrar antes que el organizador a la reunión en la página de reuniones, página 31](#)
- [Se recibe un correo electrónico acerca de problemas en la reunión, página 31](#)
- [Los participantes de la reunión no pueden llamar a sus teléfonos, página 32](#)
- [El estado de la reunión es incorrecto, página 32](#)
- [Los datos de Tendencia de la reunión se muestran una hora más tarde en los gráficos de un día y una semana, página 32](#)
- [Los participantes de la reunión no pueden conectarse con teléfonos externos, página 33](#)
- [Los usuarios no pueden organizar o asistir a reuniones, página 33](#)
- [No se puede iniciar una reunión, página 33](#)
- [Las llamadas del usuario se terminan después de la recuperación de fallas, página 33](#)
- [El usuario no puede acceder al producto, página 34](#)
- [El usuario es expulsado de la audio conferencia, página 34](#)
- [La tabla WBX*INPROGRESSMEETING no registra datos cuando la reunión finaliza a una hora específica, página 34](#)
- [Cisco WebEx Meetings no se puede cargar debido a problemas con Java, página 35](#)

Problemas con la compatibilidad del explorador

Problema Está utilizando un explorador Internet Explorer que aparece como compatible con este producto pero recibe un mensaje que indica que su explorador no es compatible.

Causa probable Una configuración de política de grupo en su sistema hace que su explorador anuncie que es Internet Explorer 6 en lugar de Internet Explorer 8.

Solución Si está utilizando Internet Explorer 8 para Windows XP con Service Pack 3, el mensaje de incompatibilidad es falso y puede ignorarlo. Puede evitar que su sistema envíe este mensaje cambiando la configuración de compatibilidad. En Internet Explorer 8, seleccione **Herramientas > Configuración de Vista de compatibilidad**. Elimine el nombre de dominio de su Cisco WebEx Meetings Server de la lista de sitios web que ha agregado a su Vista de compatibilidad si estuviere.

Llamada interrumpida en el sistema de alta disponibilidad TLS

Problema En un gran entorno configurado para TLS (conferencias con cifrado de seguridad), las llamadas de conferencia pueden verse interrumpidas.

Causa probable Su red se desconecta entre sus máquinas virtuales primarias y las de alta disponibilidad por unos minutos mientras tiene lugar una reunión. Luego, la red se recupera mientras continúa la reunión.

Solución Los participantes deben volver a entrar manualmente a su reunión.

Problemas de realización de llamadas

- **Problema** Los usuarios oyen un tono de volver a solicitar antes o después de marcar el número completo.
- **Problema** El indicador muestra el mensaje: "No se puede completar la llamada tal como se marcó".
- **Problema** Durante la devolución de llamadas, una llamada de un usuario finaliza después de que presiona **1** para entrar a la reunión.
- **Problema** Durante la realización de llamadas, una llamada de un usuario finaliza después de que ingresa el ID de reunión seguido de #.

Causa probable Debe volver a configurar sus servidores CUCM.

Solución Vuelva a configurar sus ajustes de CUCM de la siguiente manera: utilice la partición "<NINGUNO>" y CSS (Espacio de búsqueda de llamadas) "<NINGUNO>" para todas las entidades relacionadas con Cisco WebEx Meetings Server en CUCM (por ejemplo, patrones de ruta, patrones de ruta SIP, enlaces troncales de SIP, etc.).

Solución Utilice una partición y un CSS específicamente asignados para todas las entidades relacionadas con Cisco WebEx Meetings Server. Para obtener más información, consulte la guía del sistema para su versión de CUCM.

No se puede conectar con el sitio de WebEx o con el sitio de administración

Problema No se puede conectar con su sitio de WebEx o con el sitio de administración con un explorador que requiere SSL 3.0.

Causa probable La FIPS está activada y bloquea SSL 3.0.

Solución Desactive FIPS.

No puede iniciar o entrar en reuniones ni ver las grabaciones debido a una versión de Java no compatible

Problema Los usuarios no pueden iniciar ni entrar a reuniones ni ver grabaciones en un explorador.

Causa probable Los usuarios están utilizando versiones Java no compatibles.

Solución Si está utilizando Microsoft Internet Explorer, active ActiveX o instale Java superior a 1.6.034 o 1.7.06. Si está utilizando Mozilla Firefox o Google Chrome, instale Java superior a 1.6.034 o 1.7.06 o descargue y reinstale su cliente de Cisco WebEx Meetings o del reproductor de grabaciones basadas en red en forma manual. Luego, intente nuevamente iniciar o entrar en una reunión o ver una grabación.

No se muestra Entrar antes que el organizador a la reunión en la página de reuniones

Problema Una reunión configurada con la opción "Entrar antes que el organizador" activada no se muestra en su página de reuniones.

Causa probable Un usuario que no era el organizador entró en la reunión y se retiró antes de que entrara el organizador. En la Consola y en la página Tendencias de la reunión, esta reunión se mostrará sin participantes.

Solución Este es un problema conocido. Si un participante de la reunión que no es el organizador asiste a la reunión y se retira antes de que entre el organizador, la reunión no se registra en la página de reuniones.

Se recibe un correo electrónico acerca de problemas en la reunión

Problema Recibe un correo electrónico que indica que existen problemas en la reunión.

Causa probable Es posible que existan problemas de latencia y vibración en el entorno del usuario. Los usuarios, incluidos aquellos que asisten a reuniones a través de una red privada virtual (VPN) pueden tener anchos de banda de red limitados.

Solución Inicie sesión en el sitio de administración, seleccione **Consola**, y luego seleccione el gráfico Reuniones en la página **Tendencias de la reunión**. Examine las reuniones que ocurrieron en la fecha y hora en que se emitió la alerta de la reunión. Busque reuniones con estado bueno o débil. Tenga en cuenta el tema de la reunión, el organizador y el problema, y comuníquese con el organizador para determinar cuál fue el problema con la reunión.

Los participantes de la reunión no pueden llamar a sus teléfonos

Problema Los participantes de la reunión no pueden llamar a sus teléfonos. Se muestra un error "Falló la conexión".

Causa probable Sus ajustes de CUCM están configurados de manera incorrecta.

Solución Compruebe sus configuraciones de CUCM en la página Audio. Inicie sesión en el sitio de administración y seleccione **Configuración > Audio > CUCM**. Asegúrese de haber configurado la configuración correcta para la dirección IP, el transporte y el puerto.

El estado de la reunión es incorrecto

Problema Un participante de una reunión entró a una reunión pero aún no se muestra el botón Iniciar en la página **Reuniones**.

Solución Este es un problema conocido. El estado incorrecto en la página **Reuniones** no afecta su capacidad para participar en la reunión.

Los datos de Tendencia de la reunión se muestran una hora más tarde en los gráficos de un día y una semana

Problema En la página **Tendencia de la reunión**, los datos para los gráficos de una hora y un día se muestran una hora más tarde que en los gráficos de 1-6 meses.

Causa probable Para los gráficos de Tendencia de la reunión de un día y una semana, los datos de las reuniones futuras (planificadas) se computan cada 4 horas. Si planifica una reunión, la información de la reunión se obtiene durante el intervalo de cuatro horas.

Solución Este es un problema conocido. La mayoría de las reuniones planificadas son recurrentes y no queremos computar la información con mucha frecuencia ya que podría afectar el rendimiento del sistema.

Los participantes de la reunión no pueden conectarse con teléfonos externos

Problema Los participantes en la reunión no pueden llamar a sus teléfonos. Se muestra un error "Falló la conexión".

Causa probable Revise los ajustes de CUCM en las configuraciones de audio (inicie sesión en el sitio de administración y seleccione **Configuración** > **Audio** y seleccione el enlace **Editar** en las configuraciones de CUCM), para comprobar que las configuraciones de dirección IP, transporte y puerto sean correctas.

Solución Asegúrese de que el número de puerto y el tipo de transporte coincidan con las configuraciones correspondientes en sus servidores de CUCM.

Los usuarios no pueden organizar o asistir a reuniones

Problema Un usuario no puede organizar o asistir a una reunión.

Causa probable El usuario ha restringido los permisos de la computadora.

Solución Configure su sistema para arrastrar manualmente Cisco WebEx Meetings y las herramientas de productividad al escritorio del usuario. Seleccione **Configuración** > **Descargas** y seleccione la opción **Arrastrar manualmente Cisco WebEx Meetings y las herramientas de productividad al escritorio del usuario**. Consulte [Configurar sus parámetros de descarga](#) para obtener más información.

No se puede iniciar una reunión

Problema No se puede iniciar una reunión.

Causa probable Los números de sus puertos no están configurados correctamente.

Solución Asegúrese de que su firewall o solución de nivelador de carga redireccione las solicitudes a los puertos correctos para garantizar que los usuarios finales puedan organizar y entrar en reuniones con éxito.

Las llamadas del usuario se terminan después de la recuperación de fallas

Problema Las llamadas del usuario se terminan luego de la recuperación de fallas en el sistema de alta disponibilidad.

Causa probable El sistema está activado para TAS y utiliza un teléfono IP KPML. TAS intenta enviar un mensaje SIP de suscripción a Cisco Unified Communications Manager (CUCM). El mensaje de suscripción no puede pasar la validación de CUCM debido a cambios en la dirección IP de TAS.

Solución Este es un problema conocido y no hay cambios de configuración que puedan arreglar este problema en este momento. Si hay llamadas perdidas a causa de este problema, los usuarios deben volver a entrar en la reunión volviendo a llamar.

El usuario no puede acceder al producto

Problema No se puede establecer TLS. Al comprobar los paquetes de examen, se muestra que CUCM envía "Certificado no compatible" a Cisco WebEx Meetings Server durante el protocolo de enlace de CUCM y TLS de Cisco WebEx Meetings Server.

Causa probable En entornos Windows 7 de 32 bits y de IE 8, la configuración de seguridad local tiene la siguiente opción.

Causa probable Utilice algoritmos conformes a FIPS para cifrado, hash y firma activados.

Causa probable Ruta de opción: gpedit.msc | Configuración de la computadora | Configuración de Windows | Configuración de seguridad | Política local | Opciones de seguridad.

Solución Si la opción TLSv1.0 en la configuración avanzada de IE está desactivada, el usuario debe activar la política local. Después de activar la política local, IE 8 funcionará con TLSv1.0 desactivado.

El usuario es expulsado de la audio conferencia

Problema Un usuario es expulsado de una audio conferencia.

Causa probable El usuario tiene velocidad de conectividad de red lenta (pocos KB/s).

Solución Incremente la velocidad de conectividad de red del usuario a 100 KB/s o más para restablecer la capacidad para conectarse a la audio conferencia.

La tabla WBX*INPROGRESSMEETING no registra datos cuando la reunión finaliza a una hora específica

Problema Si una reunión de WebEx finaliza en la marca de tiempo de estadística, como 18:45 para estadísticas de 5 minutos, 19:00 para estadísticas de hora, 9/27 00:00 para estadísticas diarias, la correspondiente tabla WBX*INPROGRESSMEETING no captura los datos durante la hora en que lo haría normalmente el proceso de estadísticas diarias.

Causa probable La tarea de estadística DB se ejecuta a una velocidad inferior que la tarea del disparador DB y esto produce una demora de 5 minutos en el procesamiento de datos.

Solución No hay una solución en este momento. Este problema se solucionará en una revisión del producto.

Cisco WebEx Meetings no se puede cargar debido a problemas con Java

Problema Sus usuarios experimentan fallas esporádicas para iniciar la aplicación Cisco WebEx Meetings en Windows cuando están conectados a su intranet corporativa usando un cliente de Cisco Any-Connect VPN. Esta falla ocurre solo cuando el usuario intenta descargar e instalar la aplicación Cisco WebEx Meetings la primera vez que trata de entrar en una reunión. Una vez que la aplicación está instalada en la computadora del usuario este problema no vuelve a ocurrir.

Problema Este problema no ocurre cuando el usuario intenta entrar a la reunión sin el VPN encendido (esto supone que el sitio de WebEx está activado para acceso público).

Causa probable Sus usuarios están usando una versión de Java desactualizada.

Solución Actualice sus equipos de escritorio de Windows de usuarios finales con la última versión de Java. Si esto no funciona, recomendamos que le comunique a sus usuarios que instalen manualmente la aplicación Cisco WebEx Meetings desde la página **Descargas**. Como alternativa los usuarios pueden descargar la aplicación Cisco WebEx Meetings cuando intentan entrar en la reunión la primera vez. Estas soluciones suponen que las computadoras de los usuarios en su organización tienen privilegios de administrador. Si no tienen privilegios de administrador, puede arrastrar la aplicación Cisco WebEx Meetings hacia sus computadoras usando los archivos de instalación proporcionados en la página **Descarga**.



Inicio de sesión único

Esta sección incluye temas de solución de problemas acerca del inicio de sesión único (SSO).

- [Falla el SSO después de finalizar la recuperación de desastres, página 37](#)
- [Error de protocolo SSO, página 37](#)
- [Error en la redirección de SSO, página 38](#)
- [Problemas en la redirección de SSO, página 40](#)

Falla el SSO después de finalizar la recuperación de desastres

Problema Cuando un usuario finaliza una recuperación de desastres, el SSO falla debido a certificados caducados.

Causa probable Los certificados de SSO actuales se instalaron antes de instalar la aplicación.

Solución Vuelva a instalar los certificados de SSO después de finalizar la recuperación de desastres. Después de realizar su restauración en el sistema de recuperación de desastres, inicie sesión en el sitio de administración y seleccione **Configuración > Seguridad > Certificado > Certificado SSL > Generar CSR**. En **Más opciones**, seleccione **Descargar CSR** para descargar el CSR generado. Utilice el CSR para obtener un nuevo certificado SSL. Consulte la sección "Generar certificados SSL" de la Guía de administración para obtener más información. Para importar su nuevo certificado SSL, seleccione **Configuración > Seguridad > Certificados > Más opciones** (Importar certificado SSL). Importe el mismo certificado SSL en su ADFS (Servicio de federación del directorio activo) para la parte de retransmisión de la URL del sitio.

Error de protocolo SSO

Problema Se muestra el mensaje de error: "Error de protocolo SSO. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda".

Causa probable Su sitio de administración SSO o su configuración IdP contiene errores.

Causa probable SSO no está activado.

Causa probable Faltan configurar algunos o todos los atributos IdP obligatorios: firstname, lastname, email.

Causa probable El parámetro NameID de su SAML no está configurado para enviar correos electrónicos.

Solución Si no puede determinar la causa de su error de protocolo SSO, genere un registro y comuníquese con el TAC de Cisco para obtener más ayuda. Si cree que la causa es una de las anteriores, puede realizar las siguientes acciones para solucionar el problema:

- **Solución** Asegúrese de que los atributos IdP obligatorios estén configurados.
- **Solución** Asegúrese de que los siguientes atributos IdP estén configurados para la dirección de correo electrónico del usuario: uid, SAML_SUBJECT.

Error en la redirección de SSO

Problema Un usuario intenta iniciar sesión y recibe un mensaje de "Error en la redirección de SSO". Se dirige al usuario a un administrador para obtener ayuda.

Causa probable Un valor de atributo IdP de la cuenta del usuario ha violado los reglamentos de la cuenta. Los siguientes mensajes de error pueden aparecer como consecuencia de este problema:

- **Causa probable** Error de protocolo SSO. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda. Consulte [Error de protocolo SSO, en la página 37](#) para obtener más información.
- **Causa probable** No se encontró cuenta de usuario en el sistema. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** No se encontró certificado X.509 en el sistema. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** El certificado X.509 caducó. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Se bloqueó la cuenta del usuario. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** La cuenta del usuario caducó. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Se desactivó la cuenta del usuario. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** La aserción SAML caducó. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Mensaje de respuesta inválida. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Falló la creación de la cuenta automática. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda. Consulte [Falla la creación automática de cuenta o la actualización automática de cuenta, en la página 49](#) para obtener más información.

- **Causa probable** Falló la actualización de la cuenta automática. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda. Consulte [Falla la creación automática de cuenta o la actualización automática de cuenta, en la página 49](#) para obtener más información.
- **Causa probable** Error de protocolo SSO. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** No se encontró nombre de usuario en la aserción SAML. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** No se encontró cuenta de usuario en el sistema. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** No se encontró certificado X.509 en el sistema. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Solo la solicitud POST es compatible. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Datos SAML SSO POST incorrectos. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** No se puede utilizar SSO en este sitio. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Certificado X.509 incorrecto para validar la aserción SAML. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda. Consulte [Certificado X.509 incorrecto para validar la aserción SAML, en la página 4](#) para obtener más información.
- **Causa probable** Error en la carga de la configuración. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** El valor de NameQualifier no coincide con la URL del sitio. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** No se puede contactar a la parte de la aserción. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Error en la resolución del objeto SAML. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Aserción SAML inválida. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** El destinatario no coincide con webex.com. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** El certificado X.509 caducó. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Se bloqueó la cuenta del usuario. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** La cuenta del usuario caducó. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Se desactivó la cuenta del usuario. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.

- **Causa probable** La aserción SAML caducó. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** La aserción SAML no está firmada. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** El rol de usuario no puede iniciar sesión. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** RequestedSecurityToken inválido. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Firma digital inválida. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Emisor no confiable. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** El formato del indicador de nombre es incorrecto. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** No se puede generar la solicitud de autenticación. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** No se puede generar la solicitud de finalización de sesión. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** InResponseTo no coincide con la ID de la solicitud. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Mensaje de respuesta inválida. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Mensaje de solicitud inválida. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Falló la creación de la cuenta automática. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Falló la actualización de la cuenta automática. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Causa probable** Se produjo un error al actualizar el privilegio del usuario o el usuario no está autorizado a actualizar dicho privilegio. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.

Solución Examine la API de la URL para determinar qué valores de la cuenta están provocando la falla. Consulte la sección "Establecer y cambiar parámetros API de URL de SSO" en la Guía de planificación para obtener más información.

Problemas en la redirección de SSO

Puede haber problemas en la redirección de SSO por problemas de configuración con su API de URL de SSO o sus ajustes de IdP. Los siguientes temas tratan los mensajes de error en la redirección de SSO que pueden aparecer, los problemas que pueden causar estos mensajes de error y cómo solucionarlos.



Utilización del modo de usuario único para la solución de problemas

Esta sección incluye temas de solución de problemas acerca de la utilización del modo de usuario único.

- [Acceso al modo de usuario único para su sistema, página 41](#)

Acceso al modo de usuario único para su sistema



Precaución

Solo complete este procedimiento cuando se indica en Cisco TAC para la solución de problemas. No complete este procedimiento por su cuenta sin asistencia de Cisco TAC.

Pasos resumidos

1. Inicie sesión en el cliente vSphere y seleccione su vCenter de VMware.
2. Seleccione la máquina virtual de administración para su sistema.
3. Abra la ventana de la consola de la máquina virtual.
4. Encienda la máquina virtual de administración.
5. Una vez que arranque la máquina virtual y vea la pantalla de inicio, seleccione las teclas **Ctrl + Alt + Retroceso** para ver la línea de secuencia de comandos.
6. Seleccione el botón **Reiniciar invitado**.
7. Seleccione **Sí** para confirmar el reinicio. Haga clic rápidamente con el mouse en la ventana de la consola (el área de color negro) para configurar el foco del teclado en la consola de la máquina virtual. Presione "cualquier tecla" rápidamente y continúe presionándola alrededor de una vez por segundo para mostrar el menú del cargador de inicio GNU GRUB. Después de uno o dos minutos, se mostrará el siguiente mensaje:
Iniciando Cent OS (<cadena_números_letras>) en <número> segundos...
8. Presione cualquier tecla una vez más para interrumpir el proceso de inicio y mostrar el menú del cargador de inicio GNU GRUB.
9. Presione **e** para editar los comandos antes de iniciar la máquina virtual.
10. Presione la tecla de flecha hacia abajo para seleccionar la línea del "kernel" y presione **e** para editar esta línea del kernel.
11. Introduzca **single**.
12. Presione la tecla Intro para guardar los cambios y regresar al menú anterior.
13. Presione **b** para iniciar en el modo de usuario único.
14. Una vez que arranque la máquina virtual y vea la pantalla de inicio, seleccione las teclas **Ctrl + Alt + Retroceso** para ver la línea de secuencia de comandos.

Pasos detallados

-
- Paso 1** Inicie sesión en el cliente vSphere y seleccione su vCenter de VMware.
- Paso 2** Seleccione la máquina virtual de administración para su sistema.
- Paso 3** Abra la ventana de la consola de la máquina virtual.
- Paso 4** Encienda la máquina virtual de administración.
- Paso 5** Una vez que arranque la máquina virtual y vea la pantalla de inicio, seleccione las teclas **Ctrl + Alt + Retroceso** para ver la línea de secuencia de comandos.
- Paso 6** Seleccione el botón **Reiniciar invitado**.
- Paso 7** Seleccione **Sí** para confirmar el reinicio. Haga clic rápidamente con el mouse en la ventana de la consola (el área de color negro) para configurar el foco del teclado en la consola de la máquina virtual. Presione "cualquier tecla" rápidamente y continúe presionándola alrededor de una vez por segundo para mostrar el menú del cargador de inicio GNU GRUB.

Después de uno o dos minutos, se mostrará el siguiente mensaje: `Iniciando Cent OS (<cadena_números_letras>) en <número> segundos...`

- Paso 8** Presione cualquier tecla una vez más para interrumpir el proceso de inicio y mostrar el menú del cargador de inicio GNU GRUB.
- Paso 9** Presione **e** para editar los comandos antes de iniciar la máquina virtual.
- Paso 10** Presione la tecla de flecha hacia abajo para seleccionar la línea del "kernel" y presione **e** para editar esta línea del kernel.
- Paso 11** Introduzca **single**.
Esta palabra se agrega automáticamente al final de la línea del kernel.
- Paso 12** Presione la tecla Intro para guardar los cambios y regresar al menú anterior.
- Paso 13** Presione **b** para iniciar en el modo de usuario único.
- Paso 14** Una vez que arranque la máquina virtual y vea la pantalla de inicio, seleccione las teclas **Ctrl + Alt + Retroceso** para ver la línea de secuencia de comandos.
No verá el texto habitual en la pantalla de inicio.
Se mostrará la ventana de la línea de comandos con el aviso de usuario único `sh-3.2#`.
-

Qué hacer a continuación

Cisco TAC le proporcionará las credenciales raíz y más instrucciones. Una vez que complete sus tareas, introduzca **reiniciar** o seleccione el botón **Reiniciar invitado** en la ventana de la consola de la máquina virtual.



Problemas de actualización y expansión

Esta sección incluye temas de solución de problemas acerca de actualizaciones y expansiones.

- [No se puede conectar a la imagen ISO en la unidad de CD/DVD, página 45](#)
- [Falla la actualización, página 45](#)
- [El proceso de actualización del sistema está detenido, página 46](#)
- [El botón Actualizar se muestra de color gris, página 46](#)
- [Falla la actualización o expansión, página 46](#)

No se puede conectar a la imagen ISO en la unidad de CD/DVD

Problema No se puede conectar a la imagen ISO en la unidad de CD/DVD para realizar la instalación.

Causa probable La unidad de CD/DVD de la máquina virtual de su sitio de administración no se conecta con el archivo ISO. Es posible que esté intentando conectarse con la máquina virtual incorrecta o que se esté conectando lentamente (esto puede deberse a actividad en vCenter de VMware).

Solución Conecte la imagen ISO mediante el cliente vSphere. Compruebe que su imagen ISO esté conectada con la máquina virtual correcta. La interfaz del usuario administrador muestra el nombre de host de la máquina virtual. Asegúrese de que coincida. En general, es el nodo de administración primario, salvo que esté actualizando un sistema de alta disponibilidad que aún no está conectado al sistema primario. Si la unidad de CD/DVD muestra el estado "Conectando", espere hasta que finalice.

Falla la actualización

Problema Falló su actualización.

Causa probable Hubo un problema de conexión (por ejemplo, un problema de red, un problema de entrada/salida, o un problema para su proxy inverso de Internet) o no se puede acceder a una o más máquinas virtuales.

- **Solución** Recopile registros: `/opt/log/upgrade/*`, `/opt/log/webadmin/*`, etc.

- **Solución** Reverta todas las máquinas virtuales a una versión en copia de seguridad, o restablezca la copia de seguridad realizada antes de intentar la actualización, y vuelva a intentar la actualización.

El proceso de actualización del sistema está detenido

Problema El proceso de actualización está detenido en "Actualizando sistema..." por una hora o más.

- **Causa probable** Su paquete ISO no puede colocarse en el almacén de datos y el cliente vSphere está experimentando una conexión de red lenta.
- **Causa probable** Su sistema está experimentando entrada/salida de disco lenta o entrada/salida congestionada en el almacén de datos. Demasiados organizadores se están conectando y están accediendo al mismo almacén de datos o conjunto de discos.
- **Solución** Reverta su actualización, coloque su ISO en el almacén de datos o, si la unidad de CD/DVD de su máquina virtual de administración se conecta en forma local mediante el cliente vSphere, asegúrese de que el cliente de vSphere tenga una conexión local con la intranet de su empresa (no sobre VPN).
- **Solución** Reverta su actualización, migre su máquina virtual a un nuevo almacén de datos y vuelva a intentar la actualización.

El botón Actualizar se muestra de color gris

Problema La página **Sistema** de su sitio de administración no tiene un botón **Actualizar** o el botón se muestra de color gris.

Causa probable Está intentando una actualización, mejora o expansión en el sitio de administración de alta disponibilidad en lugar de hacerlo en el sitio de administración del sistema primario.

Solución Asegúrese de que esté encendida la máquina virtual de administración primaria. Cierre sesión en el sitio de administración, inicie una nueva sesión del explorador e inicie sesión nuevamente. Si el problema persiste, asegúrese de que su proceso de administración primario esté funcionando.

Falla la actualización o expansión

Problema Falló su intento de actualización o expansión.

Causa probable Es posible que un archivo de datos de su sistema esté dañado.

Solución Compruebe si aparece un error u otro problema en su archivo de registro. Reverta su sistema existente. Reinstale un nuevo sistema, o reverta un nuevo sistema si se tomaron instantáneas de VMware o si se configuró la recuperación de desastres después de la instalación de OVA, y luego vuelva a intentar la actualización o expansión.



Administración de usuarios

Esta sección incluye temas de solución de problemas acerca de la administración de usuarios.

- [Falla la creación automática de cuenta o la actualización automática de cuenta](#), página 49
- [No se encontró ninguna cuenta de usuario en el sistema](#), página 52

Falla la creación automática de cuenta o la actualización automática de cuenta

Problema Se muestra uno de los siguientes mensajes de error:

- **Problema** Falló la creación de la cuenta automática. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.
- **Problema** Falló la actualización de la cuenta automática. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda.

Causa probable Es posible que su atributo IdP `updateTimestamp` no esté configurado. Es posible que existan también otros problemas de configuración de IdP.

Solución Compruebe si las asignaciones de atributos obligatorias están configuradas en IdP correctamente, como `firstname`, `lastname`, `email`, `SAML_SUBJECT` o `Name_ID`. Preste especial atención a las configuraciones de `Name_ID` y `SAML_SUBJECT`. Algunas configuraciones de IdP utilizan `Name_ID` y otras utilizan `SAML_SUBJECT`. Recomendamos que configure todas las cuentas de modo que `Name_ID` tenga el mismo valor que `SAML_SUBJECT`.

Solución TC1 (código de seguimiento 1), ..., TC10 (código de seguimiento 10) son atributos especiales. Si se configura el código de seguimiento como obligatorio en la administración en **Usuarios > Códigos de seguimiento**, estos son asignaciones de atributos obligatorias.

Solución Si el modo de entrada del código de seguimiento es un menú desplegable, aplica lo siguiente:

- **Solución** Si el código de seguimiento está configurado como **Obligatorio**, el valor del atributo debe ser uno de los valores activos en el menú desplegable.

- **Solución** Si el código de seguimiento actual está configurado como no obligatorio, el valor del atributo puede estar vacío o puede ser uno de los valores activos del menú desplegable.

Solución Por ejemplo, si IdP es ADFS 2 y no ha configurado los códigos de seguimiento (*SAML_SUBJECT* no es obligatorio en ADFS 2), la siguiente asignación es obligatoria:

Atributo LDAP	Tipo de reclamo saliente
Direcciones de correo electrónico	Name_ID
Direcciones de correo electrónico	email
Nombre	firstname
Apellido	lastname

**Nota****Solución**

- **Solución** Recomendamos que asigne *Name_ID* a la dirección de correo electrónico.
- **Solución** El nombre del atributo distingue entre mayúsculas y minúsculas. Asegúrese de que el valor del atributo del usuario no esté vacío.
- **Solución** Recomendamos que no configure sus códigos de seguimiento como **Obligatorio**.
- **Solución** Recomendamos que no configure el modo de entrada de sus códigos de seguimiento como menú desplegable.

Solución Asegúrese de que el valor del atributo del usuario no esté vacío.

Referencia API de URL de SSO

Al crear usuarios, debe sincronizar la información de los usuarios en la base de datos de Cisco WebEx con el sitio de SSO. La siguiente tabla proporciona los argumentos que deben sincronizarse:

Argumento	Valor	Descripción
firstname	Cadena	El primer nombre del usuario debe tener un máximo de 32 caracteres.
lastname	Cadena	El apellido del usuario debe tener un máximo de 32 caracteres.
email	Cadena	La dirección de correo electrónico del usuario debe tener un máximo de 64 caracteres.
TC1	Cadena	<p>Código de seguimiento del usuario</p> <p>1. Opcional/obligatorio (configurado en el sitio de administración). Consulte la Guía de administración para obtener más información acerca de la administración de usuarios. La longitud máxima de tiempo es de 132 caracteres.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el código de seguimiento está configurado como obligatorio, debe proporcionar el valor. • Si el modo de entrada para el código de seguimiento actual es Menú desplegable, proporcione el valor que configure en el menú desplegable. <p>Nota El valor debe estar activo en el menú desplegable.</p>

La información de cuenta descrita anteriormente está configurada con las siguientes características:

- Configuración de usuario:
 - Sitio de administración: seleccione **Usuarios > Editar usuario** para mostrar los campos de cuenta de usuario.
 - Sitio de usuario final: seleccione **Mi cuenta** para mostrar los campos de cuenta de usuario.
- Configuración del código de seguimiento:
 - Sitio de administración: seleccione **Usuarios > Códigos de seguimiento** y configure su **Modo de entrada en Menú desplegable** y configure su ajuste de **Uso**. Seleccione **Editar lista** para configurar sus ajustes del menú desplegable.

No se encontró ninguna cuenta de usuario en el sistema

Problema Se muestra el mensaje: "No se encontró ninguna cuenta de usuario en el sistema. Comuníquese con su administrador para obtener más ayuda".

Causa probable El usuario no existe en el sistema y la creación automática de cuenta no está activada.

Solución Asegúrese de haber agregado al usuario al sistema y de que la creación automática de cuenta esté activada.



CAPÍTULO 15

Problemas de la máquina virtual

Esta sección incluye temas de solución de problemas acerca las máquinas virtuales.

- [La máquina virtual se bloquea, página 53](#)

La máquina virtual se bloquea

Problema Su máquina virtual se bloquea y no reanuda su funcionamiento.

Causa probable

Solución Intente las siguientes soluciones:

- **Solución** Intente reiniciar su máquina virtual desde vCenter de VMware.
- **Solución** Si tomó imágenes instantáneas de sus máquinas virtuales, intente restablecer una imagen instantánea.



Nota Solución Es posible que las imágenes instantáneas no contengan toda su información de configuración y deba realizar algunas tareas de configuración para restaurar todas las funciones de su sistema.

- **Solución** Si configuró un servidor de almacenamiento, puede intentar realizar un procedimiento de recuperación de desastres para restablecer su sistema. Consulte "Utilizar la función de recuperación de desastres" en su Guía de administración para obtener más información.
- **Solución** Si ninguna de las opciones anteriores resuelve su problema, comuníquese con el TAC de Cisco para obtener ayuda. Puede comunicarse con el TAC en la siguiente URL: <http://www.cisco.com/cisco/web/support/index.html>.

