Cisco WebEx Meetings Server 2.5 版疑難排解指南

第一次發佈日期: 2014 年 06 月 22 日

上次修改日期: 2014 年 10 月 24 日

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

© 2014 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

目 錄

警報、日誌及報告 1

無法下載日誌 1

無法使用 Microsoft Internet Explorer 下載報告 1

無法產生系統日誌 2

日誌擷取大小問題 2

憑證 3

無法移除或覆寫現有憑證 4

無法移除 SSO IdP 憑證 4

憑證鏈錯誤 4

憑證與私密金鑰不相符 4

憑證尚未生效 5

憑證過期 5

用於驗證 SAML 判斷提示的 X.509 憑證不正確 5

憑證無效錯誤 6

網域無效錯誤 — 萬用字元憑證 6

網域無效錯誤 — SAN 憑證 6

金鑰加密錯誤 7

金鑰大小錯誤 7

撤銷的憑證阻止存取管理網站 7

升級後變爲自我簽署憑證 8

由於憑證中遺漏延伸而無法建立 TLS 8

無法從行動裝置存取 Cisco WebEx Meetings Server 8

未受信任的連線 9

會議用戶端未在 Vista 64 位元 IE 8 64 位元中啓動 9

Cisco Jabber 11

無法使用 Cisco Jabber 連線至 WebEx 會議 11

目錄整合 13

設定目錄整合後使用者無法登入 13
所有使用者無法在目錄整合後登入 14
從 SSO 切換爲 LDAP 驗證後使用者無法登入 14
從 SSO 切換爲 LDAP 驗證後多個使用者無法登入 14
管理員無法登入 WebEx 網站 15
新增至 Cisco WebEx Meetings Server 的使用者無法登入 15
使用者的 UC 帳戶無法用來登入 Cisco WebEx Meetings Server 15
無法啓用透過目錄同步停用的使用者 15
變更 Active Directory 伺服器後未更新使用者狀態 16
新增至 Active Directory 伺服器的使用者未在同步後顯示 16
災難復原 17
在多重資料中心系統上執行災難復原之後，音訊會議失敗 17
下載應用程式 19
使用 Firefox 和 Chrome 瀏覽器無法自動登入生產力工具下載 19
沒有管理員特權的電腦使用者無法加入雲端型 WebEx 使用者主持的會議 20
使用生產力工具登入 SSO 網站失敗 21
Cisco WebEx Meetings 因 Java 問題無法啓動 21
安裝應用程式時收到錯誤 1316 21
電子郵件 23
管理員和使用者未收到電子郵件 23
具有 TLS 型驗證的系統上的 SMTP 電子郵件伺服器問題 23
未收到含有報告的電子郵件 24
一般 25
文字欄位有尖角，而不是圓角 25
安裝與部署 27
在您的系統中使用正向 Proxy 27
在您的系統中使用反向 Proxy 28
error.deploy_summary.353 的自動部署失敗 28
error.deploy_summary.363 的自動部署失敗和 error.deploy_summary.365 的自動部署失敗 29
部署失敗，發生「不受支援的設定」錯誤 29
最終使用者下載頁在完成更新後損壞 29
複雜密碼 URL 無效錯誤 30

產品版本不受支援而無法安裝 Cisco WebEx Meetings Server 30
更新無法繼續，或是系統顯示預先檢查錯誤 30
Microsoft Internet Explorer 8.0 中的 WebEx Meetings 外掛程式安裝失敗 30
授權 33
在高可用性容錯移轉後，您的系統啟動免費試用模式 33
出現免費試用警示訊息 34
授權使用數已超出已購買授權數 34
授權使用數已超出已購買授權數且您的系統已停用 34
您收到授權無效電子郵件 34
收到授權無效電子郵件並且系統已停用 35
無法從 Cisco WebEx Meetings Server 存取 Cisco Prime License Manager (PLM) 35
更新至 1.5 MR3 後管理授權頁面無法使用 35
在多個瀏覽器視窗開啓時授權安裝失敗 36
管理授權按鈕已停用 36
授權過期警示訊息 36
移除資料中心之後系統進入試用模式 37
CWMS 無法識別 MDC 授權 37
已安裝 MDC 授權，但是封鎖了加入 37
維護模式 39
您關閉維護模式後「重新開機」訊息未消失 39
開啓或關閉維護模式的請求遭拒 39
錄製檔 41
Java 版本不受支援因而無法開始或加入會議或檢視錄製檔 41
主持人錄製檔頁上缺少會議錄製檔 42
未向主持人顯示會議錄製檔 42
按下錄製按鈕顯示伺服器連線錯誤 42
無法新增儲存伺服器 42
錄製已停用，已超出儲存體閾值 43
錄製按鈕已停用 43
錄製面板顯示錯誤 44
錄製檔頁上未顯示錄製檔 44
錄製檔未在 Vista 64 位元 IE 8 64 位元中啓動 44
伺服器 45

管理員電子郵件使用底線字元時 SMTP 傳送失敗 45
外部伺服器連線問題 45
虛擬機器上 NTP 佈建同步逾時 46
儲存伺服器未備份系統或錄製檔 46
登入與會議問題 47
帳戶啓動失敗 48
從 Microsoft Internet Explorer 匯入 Cookie 後發生自動登入問題 48
瀏覽器相容性問題 48
無法連線至 WebEx 網站或管理網站 49
Java 版本不受支援因而無法開始或加入會議或檢視錄製檔 49
升級後轉寄的會議邀請無法運作 49
使用應用程式或桌面共用時圖形品質降低 49
會議頁未顯示在主持人之前加入會議 50
在主持人會議狀態不正確之前加入 50
Cisco WebEx Meetings 因 Java 問題無法啓動 50
超過最大會議容量 50
收到會議問題電子郵件 51
會議參加者無法撥出電話 51
一天和一週圖表上的會議趨勢資料晚了一小時 51
由於 ActiveTouch General Plugin Container 處於非使用中狀態，在 Mozilla Firefox 和 Google Chrome 上啓動會議時發生問題 52
嘗試啓動或加入會議時，停滯在「請稍候」頁 52
使用者無法使用 WebEx 助手排定會議 52
使用者無法主持或出席會議 53
無法開始會議 53
以大小寫混合形式輸入了 URL 53
使用者無法存取產品 53
使用者從音訊會議中斷 54
會議結束時，WBX*INPROGRESSMEETING 表格未記錄資料 54
單一登入 55
完成災難復原作業後 SSO 失敗 55
SSO 通訊協定錯誤 55
SSO 重新導向失敗 56

SSO 錯誤碼 57

SSO 對 iOS 裝置沒有作用 59

電話 61

TLS 高可用性系統上的通話中斷 61

回撥問題 61

撥入問題 62

無法進入會議 62

使用者通話在容錯移轉後中斷 62

語音活動偵測 (VAD) 支援問題 63

MDC 中的安全通信會議只能在一個資料中心上工作 63

升級、更新及擴充問題 65

在開始更新後收到內部伺服器錯誤 66

在執行更新後未收到確認訊息 66

無法連線至 CD/DVD 光碟機中的 ISO 映像 66

更新完成，但沒有出現系統已更新訊息或重新啓動按鈕 67

更新失敗 67

更新系統程序停頓 67

升級按鈕呈灰色顯示 68

擴充失敗 68

升級認證不正確 68

升級管理虛擬機器和原始管理虛擬機器不在同一個 ESXi 上 68

升級管理虛擬機器和原始管理虛擬機器不在同一個子網路上 69

升級系統具有快照 69

嘗試升級到不正確的版本 69

升級原始 HA 系統連線失敗 70

升級無法取得資料 70

升級在磁碟空間檢查失敗 70

升級無法加入虛擬機器 71

升級虛擬機器磁碟失敗 71

升級系統大小不符 71

升級期間變更了原始系統大小 71

升級階段作業進行中 71

無法連接至原始管理網站 72

升級期間變更了原始系統管理 URL 72
升級期間變更了原始系統網站 URL 72
升級期間變更了原始系統版本 72
使用者管理 73
自動建立帳戶或自動更新帳戶失敗 73
SSO URL API 參考 74
使用 CSV 檔案匯入使用者失敗 75
系統中找不到任何使用者帳戶 76
虛擬機器問題 77
主要或高可用性系統上的「管理」虛擬機器已關閉 77
NIC 小組問題 77
虛擬機器在部署後未啓動 78
虛擬機器故障且無法復原 78
虛擬機器問題和當機 78
由於硬體故障無法存取虛擬機器 79
虛擬機器重複重新啓動 79
您的虛擬機器在斷電後不斷地重新開機 79

第 1 章

警報、日誌及報告

本章包含有關警報、日誌及報告的疑難排解主題。

- 無法下載日誌 ，第 1 頁
- 無法使用 Microsoft Internet Explorer 下載報告 ，第 1 頁
- 無法產生系統日誌 ，第 2 頁
- 日誌擷取大小問題 ，第 2 頁

無法下載日誌

問題 您無法下載日誌。

可能的原因 您的系統已針對 SSL 進行了設定，且您使用 Microsoft Internet Explorer 版本低於第 9 版。 第 9 版以前的 Internet Explorer 需要特定的標頭來強制快取下載的檔案。 然後，它會刪除或無法正確地快取您要嘗試儲存的檔案。

解決方案 使用 Internet Explorer 9 或以上版本。 如果您必須使用較舊版本的 Internet Explorer，請使用下列解決方案： 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。

解決方案 請聯絡 Cisco TAC 及設定 TAC 的 Remote Support 帳戶，以用於解決問題。 如需相關資訊，請參閱《*Cisco WebEx Meetings Server* 管理指南》中的「設定 Remote Support 帳戶」。

無法使用 Microsoft Internet Explorer 下載報告

問題 使用 Internet Explorer 作爲瀏覽器時無法下載報告。 您會接收到如「Internet Explorer 無法從伺服器下載報告」的錯誤。 Internet Explorer 無法開啓此網際網路網站。 請求的網站無法使用或找不到。 「請稍後重試」或「無法下載檔案」。

可能的原因 Internet Explorer 已啓用設定「請勿將加密的頁面儲存至磁碟」。

解決方案 變更您的 Internet Explorer 安全性設定： 選取**工具** > **網際網路選項** > **進階** > **安全性**，然後取消選取「請勿將加密的頁面儲存至磁碟」勾選方塊。 然後選取**確定**。

無法產生系統日誌

問題 系統更新失敗後，Cisco WebEx Meetings Server 管理員無法擷取日誌。 如果要擷取系統日誌，則檢查系統狀態。如果系統和所有虛擬機器皆已啓動並在執行，則您可以繼續擷取日誌。如果一或多個虛擬機器關閉，則日誌擷取將會失敗。

可能的原因 Cisco WebEx Meetings Server 健康狀態不良，部分元件未在執行。 系統必須處於健康狀態，並且正在執行才能產生系統日誌。

解決方案 還原快照之後請重試系統更新，如果更新問題仍然存在，請聯絡 Cisco TAC。

日誌擷取大小問題

問題 日誌擷取大小可能變得過大。

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

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

第 2 章

憑證

本章包含有關憑證的疑難排解主題。

- 無法移除或覆寫現有憑證 ，第 4 頁
- 無法移除 SSO IdP 憑證 ，第 4 頁
- 憑證鏈錯誤 ，第 4 頁
- 憑證與私密金鑰不相符 ，第 4 頁
- 憑證尚未生效 ，第 5 頁
- 憑證過期 ，第 5 頁
- 用於驗證 SAML 判斷提示的 X.509 憑證不正確 ，第 5 頁
- 憑證無效錯誤 ，第 6 頁
- 網域無效錯誤 — 萬用字元憑證 ，第 6 頁
- 網域無效錯誤 — SAN 憑證 ，第 6 頁
- 金鑰加密錯誤 ，第 7 頁
- 金鑰大小錯誤 ，第 7 頁
- 撤銷的憑證阻止存取管理網站 ，第 7 頁
- 升級後變爲自我簽署憑證 ，第 8 頁
- 由於憑證中遺漏延伸而無法建立 TLS ，第 8 頁
- 無法從行動裝置存取 Cisco WebEx Meetings Server ，第 8 頁
- 未受信任的連線 ，第 9 頁
- 會議用戶端未在 Vista 64 位元 IE 8 64 位元中啓動 ，第 9 頁

無法移除或覆寫現有憑證

問題 您無法移除或使用新憑證覆寫現有憑證。

可能的原因 Cisco WebEx Meetings Server 不允許您移除憑證，但您可覆寫他們。 如果您無法覆寫憑證，則可啓用 SSO。

解決方案 先登入管理網站，停用 SSO，然後再嘗試覆寫憑證。 如需相關資訊，請參閱《*Cisco WebEx Meetings Server* 管理指南》中的「停用 SSO」。

無法移除 **SSO IdP** 憑證

問題 您無法從系統移除 SSO IdP 憑證。

可能的原因 憑證格式不正確。

解決方案 上傳新的 IdP 憑證，確保憑證格式爲 Base64 編碼的 X.509。

憑證鏈錯誤

問題 您收到憑證鏈錯誤。

- **可能的原因** 憑證鏈中間遺漏一或多個憑證。
- **可能的原因** 檔案中的憑證順序錯誤。

- **解決方案** 將每個憑證單獨複製到獨立的檔案中。

- **解決方案** 使用您選擇的憑證檢視程式 (OpenSSL、Keychain) 檢查每個憑證的主體和簽發者，以確保憑證鏈完整無缺。

- **解決方案** 將檔案正確地重新排序或新增遺漏的憑證，然後重試。

憑證與私密金鑰不相符

問題 您收到一則錯誤訊息，指出您的憑證與私密金鑰不相符。

可能的原因 與憑證相符的私密金鑰不再位於您的系統上。 如果您已產生第二個憑證簽署請求 (CSR) 或自我簽署憑證，或執行系統上已變更主機或 URL 的任何作業，則可能會發生此情況。

解決方案 如果您已儲存在產生 CSR 時從系統下載的私密金鑰，您可以與憑證一起上傳該金鑰。 確定憑證爲 PEM 格式。 使用文字編輯器開啓儲存的私密金鑰檔案，然後複製私密金鑰。 包括 -----BEGIN PRIVATE KEY----- 和 -----END PRIVATE KEY----- 行。 在文字編輯器中開啓 PEM 格式的憑證，然後將私密金鑰貼在檔案頂部的 -----BEGIN CERTIFICATE----- 行上。 請確定沒有多餘的空白行或文字。 儲存此合併檔案並上傳至系統。 請注意，如果您自產生 CSR 以來已變更主機或 URL，且使用的是 SAN 憑證，則該憑證對您的系統不再有效。 如果使用的是萬用字元憑證，您可以執行此程序。 如果您未儲存私密金鑰，您將需要產生其他 CSR 並購買新的憑證。

憑證尚未生效

問題 您收到一則錯誤訊息，指出您的憑證尚未生效。

可能的原因 憑證的有效期尚未開始。

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

憑證過期

問題 您收到「憑證過期」的錯誤。

可能的原因 憑證的有效期已結束。

解決方案 產生新的 CSR，然後用它取得新的有效憑證。 驗證系統時間正確無誤。

用於驗證 SAML 判斷提示的 X.509 憑證不正確

問題 您收到錯誤訊息「用於驗證 SAML 判斷提示的 X.509 憑證不正確。 請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。」

可能的原因 您的憑證或 IdP 無效。

解決方案 視需要驗證您的憑證或 IdP。

憑證無效錯誤

問題 您收到憑證無效的錯誤。

可能的原因 憑證檔案格式不正確。

- **解決方案** 如果上傳 PEM 檔案，請確定 `-----BEGIN CERTIFICATE----` 前面或 `-----END CERTIFICATE-----` 後面沒有文字或空白行。
- **解決方案** 確定憑證的格式受支援（PEM 中的 X.509、DER 編碼或加密的 PKCS#12）。
- **解決方案** 產生新的 CSR，然後用它取得新的有效憑證。

網域無效錯誤 — 萬用字元憑證

問題 您收到網域無效的錯誤訊息。

可能的原因 使用者已上傳萬用字元憑證。 系統或網站中的一個或多個主機名稱或管理 URL 不在憑證的通用名稱所指定的相同網域中。 在使用萬用字元憑證時，系統中的所有主機和 URL 都必須在單一網域中。 如果使用多個網域，則需要 SAN 憑證。

- **解決方案** 檢查您是否使用正確的憑證，然後重新上傳。
- **解決方案** 取得新憑證，然後重新上傳。
- **解決方案** 使用 OpenSSL 檢查憑證，查看憑證中出現哪些網域。

網域無效錯誤 — SAN 憑證

問題 您收到網域無效的錯誤訊息。

可能的原因 使用者已上傳 SAN 憑證。 CN 與網站 URL 不符。

- **解決方案** 檢查您是否使用正確的憑證，然後重新上傳。
- **解決方案** 取得新憑證，然後重新上傳。
- **解決方案** 使用 OpenSSL 檢查憑證，查看是否所有主機是否都存在。

金鑰加密錯誤

問題 您收到金鑰加密錯誤。

- **可能的原因** 金鑰已加密但未提供密碼。
- **可能的原因** 金鑰已加密但提供的密碼錯誤。
- **可能的原因** 金鑰格式不正確。
- **可能的原因** 不支援金鑰。 支援的金鑰包括 PCKS#1、PKCS#8、加密的 PKCS#12。

•解決方案 確定您輸入的是正確的密碼。

•解決方案 嘗試使用 OpenSSL 讀取金鑰。

金鑰大小錯誤

問題 您收到金鑰大小錯誤訊息。

可能的原因 使用者嘗試上傳私密金鑰和憑證或僅上傳憑證，但金鑰長度太短。

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

撤銷的憑證阻止存取管理網站

問題 您的管理員和使用者無法存取管理和最終使用者網站。 顯示下列錯誤訊息：「此網站的安全憑證存在問題。 此組織的憑證已撤銷。」

可能的原因 您產生了私密金鑰及匯入了撤銷的 SSL 憑證。 關閉維護模式後，您會看到下列安全警示：「此網站的安全性憑證已被撤銷。 不應信任此網站。」

解決方案 在 Internet Explorer 中，選取**工具** > **網際網路選項**，選取**進階**標籤，然後取消勾選「檢查伺服器憑證撤銷」。 重新產生及重新匯入您的憑證。 如需如何生成新的憑證簽署請求 (CSR)、從憑證授權單位取得憑證及將憑證匯入系統的相關資訊，請參閱《*Cisco WebEx Meetings Server* 管理指南》中的「管理憑證」。 在重新匯入您的憑證後，您的管理員和使用者應可以存取管理和最終使用者網站。

升級後變為自我簽署憑證

問題 在已上傳第三方憑證的情況下，系統恢復爲自我簽署憑證。

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

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

由於憑證中遺漏延伸而無法建立 TLS

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

可能的原因 CUCM 檢查憑證中的 X509 擴充金鑰使用方法。

解決方案 使用您選擇的憑證檢視器，以確保憑證授權單位已包含下列延伸。 如果您發現憑證中遺漏延伸，請聯絡憑證授權單位以取得協助。

`X509v3 擴充金鑰使用方法： TLS Web 伺服器驗證，TLS Web 用戶端驗證`

無法從行動裝置存取 Cisco WebEx Meetings Server

問題 無法從行動裝置存取 Cisco WebEx Meetings Server。

可能的原因 您的自我簽署憑證阻止您存取系統。

解決方案 想要從行動裝置提供對 Cisco WebEx Meetings Server 的存取權的管理員，必須透過電子郵件將憑證傳送至所有管理員。 管理員若沒有憑證則無法登入。 此外，部分 Cisco WebEx Meetings Server 使用者可能具有其行動裝置無法識別的憑證授權單位簽署的憑證。

解決方案 給管理員的指示： 登入管理網站。 選取**設定** > **安全性** > **憑證**。 在「SSL 憑證」下，選取**更多選項**。 選取**匯出 SSL 憑證**。 匯出程序會建立名爲 `CAcert.pem.txt` 的檔案。 將此檔案更名爲使用 `.pem` 副檔名（例如，`CAcert.pem`）。 將 .pem 檔電子郵件給您的使用者。（請注意，您的使用者必須能夠在其行動裝置上存取電子郵件。）

解決方案 將下列使用者指示包含在電子郵件的內文中。 給最終使用者的指示： 開啓此電子郵件的 .pem 附件。 在**安裝設定檔**頁上，選取**安裝**，然後再次選取**安裝**以確認。 在您的行動裝置上登入您的 Meetings 應用程式。

未受信任的連線

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

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

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

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

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

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

會議用戶端未在 Vista 64 位元 IE 8 64 位元中啟動

問題 選取**啟動**並安裝和啓用 ActiveX 後，會議用戶端並未出現。 Java 也無法啓動。

可能的原因 Vista 中的 VeriSign 根憑證不明。

解決方案 將憑證從 ***VeriSign Class 3 Code Signing 2010 CA*** 更新爲 ***VeriSign Class 3 Public Primary Certification Authority - G5***，然後重試會議用戶端。

第 3 章

Cisco Jabber

本章包含與 Cisco Jabber 相關的疑難排解主題。

- 無法使用 Cisco Jabber 連線至 WebEx 會議 ，第 11 頁

無法使用 Cisco Jabber 連線至 WebEx 會議

問題 Cisco Jabber 無法連線至 WebEx 會議。

可能的原因 Cisco Unified Communications Manager IM 和 Presence Server 或 Cisco Unified Presence Server 未針對 Cisco Jabber 整合正確設定，或使用者已輸入不正確的網站 URL 或使用者認證。

- 解決方案 驗證埠 443 已開啟。 Cisco Jabber 透過此埠連線至 Cisco WebEx Meetings Server。

- 解決方案 驗證 Cisco Unified Communications Manager IM 和 Presence Server 或 Cisco Unified Presence Server 已正確設定，且每位使用者具有會議設定檔。 管理員將網站 URL 新增至 Presence Server 上的會議伺服器設定，然後將該伺服器設定新增至會議設定檔。 然後，管理員可以將使用者與該會議設定檔相關聯。 在 Cisco Jabber 連線至 Presence Server 時，會收到來自會議設定檔的詳細資訊。 如需相關資訊，請參閱 Cisco Jabber for Windows Server Setup Guide 中的 *Set Up On-Premises Deployments with Cisco Unified Communications Manager*，或 Cisco Jabber for Windows Installation and Configuration Guide 中的 *Set Up Servers*（位於 Cisco Jabber for Windows Install and Upgrade Guides），視您所用的 Presence Server 而定。

- 解決方案 驗證 Windows 版 Jabber 正常作業。 如需 Windows 版 Jabber 的相關資訊，請參閱 Cisco Jabber for Windows Install and Upgrade Guide。

- 解決方案 使用者應與管理員確認，他們使用的網站 URL 和認證是正確的。 管理員可以參照使用者的會議設定檔來驗證使用者認證。

第 4 章

目錄整合

本節包含有關目錄整合的疑難排解主題。

- 設定目錄整合後使用者無法登入 ，第 13 頁
- 所有使用者無法在目錄整合後登入 ，第 14 頁
- 從 SSO 切換爲 LDAP 驗證後使用者無法登入 ，第 14 頁
- 從 SSO 切換爲 LDAP 驗證後多個使用者無法登入 ，第 14 頁
- 管理員無法登入 WebEx 網站 ，第 15 頁
- 新增至 Cisco WebEx Meetings Server 的使用者無法登入 ，第 15 頁
- 使用者的 UC 帳戶無法用來登入 Cisco WebEx Meetings Server ，第 15 頁
- 無法啓用透過目錄同步停用的使用者 ，第 15 頁
- 變更 Active Directory 伺服器後未更新使用者狀態 ，第 16 頁
- 新增至 Active Directory 伺服器的使用者未在同步後顯示 ，第 16 頁

設定目錄整合後使用者無法登入

問題 設定目錄整合後使用者無法登入。

可能的原因 使用者的 Active Directory 帳戶有問題。

解決方案 請檢查您的 Active Directory 伺服器，以查看使用者是否有帳戶，且該帳戶是否作用中。

可能的原因 使用者的電子郵件帳戶可能無效。

解決方案 請檢查使用者是否有有效的電子郵件帳戶。 接受的格式爲 abc@mydomain.com。

可能的原因 在 (Cisco Unified Call Manager) CUCM 目錄中可能未設定使用者。

解決方案 驗證使用者在CUCM中的使用者清單內。 即使使用者尚未匯入Cisco WebEx Meetings Server資料庫，他們也可以登入。 當啓用 LDAP 驗證且使用者嘗試登入時，您的系統會驗證資料庫中是否存在電子郵件地址（本端或遠端使用者）。 如果使用者存在，則檢查該使用者資料庫中的欄位 *ADUserID*。 此欄位將在執行目錄同步後移入。 如果此欄位爲空，則系統會檢查 CUCM 資料庫，以查看該使用者是否存在。 如果 CUCM 資料庫中存在該使用者，則會更新資料庫中該使用者記錄的 *ADUserID* 欄位，並繼續驗證。 即使以前未使用「目錄整合」同步，但只要 CUCM 資料庫中存在該使用者，驗證就會成功並提供正確的認證。 第一次登入之後，使用者記錄將視爲 Active Directory 同步使用者。

所有使用者無法在目錄整合後登入

問題 所有使用者無法在目錄整合後登入。

可能的原因 可能有網路問題。

解決方案 驗證 Cisco WebEx Meetings Server 與 Cisco Unified Communications Manager (CUCM) 或 Active Directory 之間有網路連線。

可能的原因 您的 CUCM AXL 使用者名稱及/或密碼變更。

解決方案 取得正確的 CUCM AXL 使用者名稱及/或密碼。

從 **SSO** 切換為 **LDAP** 驗證後使用者無法登入

問題 從 SSO 切換爲 LDAP 驗證後使用者無法登入。

可能的原因 SSO 使用使用者 ID 進行驗證，LDAP 使用使用者電子郵件地址進行驗證。

解決方案 通知您的使用者必須使用其電子郵件地址才能登入此帳戶。

從 **SSO** 切換為 **LDAP** 驗證後多個使用者無法登入

問題 您的部分或所有使用者無法在從 SSO 切換至 LDAP 驗證之後登入。

可能的原因 您未執行 Cisco WebEx Meetings Server 同步。

解決方案 驗證受影響的使用者是否包含於 Cisco WebEx Meetings Server 中。 如果沒有這樣做，則他們無法登入系統。

解決方案 登入「管理」網站，選取**使用者** > **目錄整合**，然後執行同步以將您 CUCM Active Directory 伺服器中所有使用中的使用者匯入 Cisco WebEx Meetings Server。 執行同步之後，請就變更項目通

知您的使用者，且他們必須使用其電子郵件地址登入。 如需相關資訊，請參閱《*Cisco WebEx Meetings Server* 管理指南》中的「設定目錄整合」。

管理員無法登入 WebEx 網站

問題 管理員無法登入 WebEx 網站。

可能的原因 管理員認證有問題。

解決方案 請確定管理員具有 Active Directory 伺服器上的帳戶。 WebEx 網站上的認證不同於管理網站上的認證。

新增至 Cisco WebEx Meetings Server 的使用者無法登入

問題 新增至 Cisco WebEx Meetings Server 的使用者無法登入。

可能的原因 您已設定目錄整合並啓用 LDAP 驗證。

解決方案 請確保 Active Directory 伺服器中已設定該使用者，然後使用目錄整合功能來與您的 Cisco WebEx Meetings Server 系統同步。

使用者的UC帳戶無法用來登入CiscoWebExMeetingsServer

問題 嘗試登入 Cisco WebEx Meetings Server 時，使用者的 Unified Communications 帳戶認證可能無效。

可能的原因 設定目錄整合後，用於登入 Jabber 或其他 Unified Communications 的認證可能不同於 WebEx 網站 ID。 例如，啓用 LDAP 驗證後，使用者電子郵件地址變成使用者 ID。

解決方案 通知使用者必須使用其電子郵件地址才能登入 WebEx 網站。

無法啟用透過目錄同步停用的使用者

問題 無法啓用使用者。

可能的原因 使用者原來由 CUCM Active Directory 同步啓用，現已停用。

解決方案 如果使用者原來由 CUCM Active Directory 同步停用，則無法使用 Cisco WebEx Meetings Server 使用者管理功能來啓用已停用的使用者。 此類使用者以星號標示，指出「已在 LDAP 上停用該使用者」。 在 Active Directory 中啓用使用者，執行 CUCM Active Directory 同步，然後執行目錄整合同步。

可能的原因 使用 Cisco WebEx Meetings Server 使用者管理停用了使用者。 在 CUCM Active Directory 伺服器上啓用了使用者，並執行同步，但使用者仍然停用。

解決方案 使用 Cisco WebEx Meetings Server 使用者管理啓用使用者。 登入您的管理網站，選取**使用者**，選取要啓用之使用者的勾選方塊，然後選取**動作** > **啟用**。

變更 Active Directory 伺服器後未更新使用者狀態

問題 在 Active Directory 伺服器上作出變更後未更新使用者狀態。

可能的原因 您沒有將 Cisco WebEx Meetings Server 同步排定在 CUCM Active Directory 同步後發生。 Cisco WebEx Meetings Server 中的使用者狀態根據您 Active Directory 設定中設定的使用者狀態更新。 例如，如果從 Active Directory 伺服器刪除了使用者，則 CUCM 將在下次同步期間把該使用者標示爲**非使用中**，並將在 24 小時之後刪除該使用者。 如果 Cisco WebEx Meetings Server 在 24 小時內不執行同步，則該使用者狀態將不會變更。

解決方案 請確保將 Cisco WebEx Meetings Server 同步排定在 CUCM Active Directory 同步後發生。

新增至 Active Directory 伺服器的使用者未在同步後顯示

問題 新增至 Active Directory 伺服器的使用者未在您執行 Cisco WebEx Meetings Server 同步後顯示在使用中的使用者清單內。

可能的原因 您可能未在 Cisco WebEx Meetings Server 同步前執行 Cisco Unified Communications Manager (CUCM) Active Directory 同步。 CWMS 沒有與 Active Directory 直接通訊。 新增使用者後，您必須先使用 CUCM 執行 Active Directory 同步，然後才能將您的使用者與 Cisco WebEx Meetings Server 同步。

解決方案 若要執行 CUCM Active Directory 伺服器同步：

1. 登入您的 CUCM 管理帳戶。
2. 選取**系統** > **LDAP 目錄**。
3. 選取**立即執行完全同步**。

解決方案 下次目錄整合同步後，所有新的作用中使用者都將匯入 Cisco WebEx Meetings Server。

第 5 章

災難復原

本章包含有關災難復原的疑難排解主題。

• 在多重資料中心系統上執行災難復原之後，音訊會議失敗 ，第 17 頁

在多重資料中心系統上執行災難復原之後，音訊會議失敗

問題 在安全通信會議系統上，於多重資料中心 (MDC) 系統上執行災難復原之後音訊會議無法工作。

可能的原因 Cisco Unified Call Manager (CUCM) SIP 主幹連線設定未更新。 執行災難復原程序之前，使用 X.509 SIP 主幹連線安全設定檔設定應用點和負載平衡點 SIP 主幹連線。 在主要資料中心上，使用該資料中心內的 X.509 SIP 主幹連線安全設定檔設定 SIP 主幹連線。 在次要資料中心上，使用該資料中心內的 X.509 SIP 主幹連線安全設定檔設定 SIP 主幹連線。 每一個 SIP 主幹連線安全設定檔皆由其 URL 指定。

可能的原因 災難復原之後，還原的次要資料中心將被指派爲主要資料中心的 SIP 主幹連線安全設定檔 URL。 這會導致您的音訊會議功能故障。 如需災難復原之前這兩個資料中心的必要設定資訊，請參閱下表。

表*1*：災難復原之前的第一個資料中心設定

SIP 主幹	SIP 主幹連線安全設定檔： X.509 主體名稱
第一個資料中心上負載平衡點的 SIP 主幹連線	第一個資料中心的網站 URL（FQDN 格式）
第一個資料中心上應用點的 SIP 主幹連線	第一個資料中心的網站 URL（FQDN 格式）

表*2*：災難復原之前的次要資料中心設定

SIP 主幹	SIP 主幹連線安全設定檔： X.509 主體名稱
次要資料中心上負載平衡點的 SIP 主幹連線	次要資料中心的網站 URL（FQDN 格式）
次要資料中心上應用點的 SIP 主幹連線	次要資料中心的網站 URL（FQDN 格式）

解決方案 啓動 CUCM，並將次要資料中心的 SIP 主幹連線安全設定檔變更爲「X.509 主旨」欄位中主要資料中心的 URL。 如需災難復原之後次要資料中心的必要設定資訊，請參閱下表。 如需災難復原的相關資訊，請參閱《*Cisco WebEx Meetings Server* 管理指南》中的「使用災難復原功能」小節。 如需設定 CUCM 的相關資訊，請參閱《*Cisco WebEx Meetings Server* 規劃指南》中的「設定 Cisco Unified Communications Manager (CUCM)」小節 (http://www.cisco.com/c/en/us/support/conferencing/webex-meetings-server/products-installation-and-configuration-guides-list.html)。

表*3*：災難復原之後的次要資料中心設定

SIP 主幹	**SIP 主幹連線安全設定檔： X.509 主體名稱**
次要資料中心上負載平衡點的 SIP 主幹連線	第一個資料中心的網站 URL（FQDN 格式）
次要資料中心上應用點的 SIP 主幹連線	第一個資料中心的網站 URL（FQDN 格式）

第 6 章

下載應用程式

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

- 使用 Firefox 和 Chrome 瀏覽器無法自動登入生產力工具下載 ，第 19 頁
- 沒有管理員特權的電腦使用者無法加入雲端型 WebEx 使用者主持的會議 ，第 20 頁
- 使用生產力工具登入 SSO 網站失敗 ，第 21 頁
- Cisco WebEx Meetings 因 Java 問題無法啓動 ，第 21 頁
- 安裝應用程式時收到錯誤 1316 ，第 21 頁

使用 Firefox 和 Chrome 瀏覽器無法自動登入生產力工具下載

問題 如果使用者從 Internet Explorer 下載「WebEx 生產力工具」，那麼 WebEx 網站 URL 會預先移入「WebEx 助手」應用程式，從而簡化最終使用者登入程序。 但是，在 Mozilla Firefox 與 Google Chrome 中，無法使用此功能。

- **可能的原因** 當使用者使用 Internet Explorer 下載「WebEx 生產力工具」時，「WebEx 助手」能夠從 Internet Explorer 瀏覽器快取讀取瀏覽器 Cookie，以讓它唯一識別 WebEx 網站，並在登入螢幕中預先填入該資訊。
- **可能的原因** 如果使用者使用 Internet Explorer 以外的瀏覽器下載「生產力工具」，則無法使用 Cookie 資訊，因爲其他瀏覽器會以加密模式儲存 Cookie，因此「WebEx 助手」這樣的桌面應用程式無法對其進行存取。

1 **解決方案** 當使用者從**下載**頁起始「WebEx 生產力工具」下載時，會向使用者提供如何手動登入「WebEx 助手」的相關指示。

2 **解決方案** 如果使用者手動登入「WebEx 助手」發生問題，建議將無訊息安裝程式推送至最終使用者的桌面。 您可以在 WebEx 網站 URL 中預先填入其中一個安裝開關作爲無訊息安裝的一部分。 如需相關資訊，請參閱《*Cisco WebEx Meetings Server* 部署指南》。

沒有管理員特權的電腦使用者無法加入雲端型WebEx使用者主持的會議

問題 部分網站已部署了 Cisco WebEx Meetings Server（內部部署的 WebEx），也使用雲端型 WebEx Meeting Services (SaaS WebEx)。 若要主持或加入會議，必須在使用者的電腦上安裝 WebEx Meetings 應用程式。 對於已部署 Cisco WebEx Meetings Server 1.5 MR3 版（建置 1.5.1.386）或更低版本的網站，WebEx Meetings Server 及 WebEx Meeting Services 的 Meetings 應用程式檔案儲存在使用者電腦上的相同資料夾內且不相容。 結果是使用者無法加入雲端型 WebEx 使用者主持的會議。

解決方案 對於已部署 Cisco WebEx Meetings Server 1.5 MR3 版（建置 1.5.1.386）或更低版本的網站，若要允許使用者加入內部部署或雲端型 WebEx 會議，則必須解除安裝 Meetings 應用程式，然後在使用者電腦上的正確資料夾內重新安裝。 使用者如果具有其電腦的管理員特權，則可以執行解除安裝和重新安裝程序。 如果使用者沒有這些特權，則管理員可以執行指令碼來完成此程序。

解決方案 解除安裝和重新安裝 Meetings 應用程式的順序應該如下：

1 解除安裝 WebEx Meeting Services 的 Meetings 應用程式檔案，這些檔案本端儲存在使用者電腦上的 C:\ProgramData\WebEx 資料夾內。 然後，解除安裝 Cisco WebEx Meetings Server 的 Meetings 應用程式檔案，這些檔案也儲存在 C:\ProgramData\WebEx 資料夾內。 請參閱《*Cisco WebEx Meetings Server* 規劃指南 *1.5* 版》中的「在本端解除安裝 Cisco WebEx Meetings」(http://www.cisco.com/c/en/us/support/conferencing/webex-meetings-server/products-installation-and-configuration-guides-list.html)。

2 將 WebEx Meeting Services 的 Meetings 應用程式檔案下載至 C:\ProgramData\WebEx 資料夾，並進行安裝。 請參閱《*Cisco WebEx Meetings Server* 規劃指南 *1.5* 版》中的「安裝 Cisco WebEx Meetings」(http://www.cisco.com/c/en/us/support/conferencing/webex-meetings-server/products-installation-and-configuration-guides-list.html)。

3 將 Cisco WebEx Meetings Server 的 Meetings 應用程式檔案下載至 C:\ProgramData\WebEx_OnPremise 資料夾，並進行安裝。 請參閱《*Cisco WebEx Meetings Server* 規劃指南 *1.5* 版》中的「安裝 Cisco WebEx Meetings」(http://www.cisco.com/c/en/us/support/conferencing/webex-meetings-server/products-installation-and-configuration-guides-list.html)。

附註 對於執行 Cisco WebEx Meetings Server 1.5 MR3HF 版（建置 1.5.1.386）及更新版本的網站，當使用者下載和安裝 WebEx Meetings 應用程式（或是在鎖定環境中本端安裝）時，安裝程式會從 C:\ProgramData\WebEx 資料夾刪除舊檔案，然後在正確的資料夾內安裝新的 WebEx Meetings 應用程式檔案。

使用生產力工具登入 SSO 網站失敗

問題 您嘗試使用「生產力工具」登入 SSO 設定網站，但登入嘗試失敗。

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

解決方案 將下列內容新增至您的登錄檔，然後嘗試使用「生產力工具」重新登入：HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Internet Explorer\Main\FeatureControl\FEATURE_SCRIPTURL_MITIGATION | "ptoneclk.exe"=dword:00000001 | "outlook.exe"=dword:00000001 | ptWbxONI.exe"=dword:00000001 | ptUpdate.exe"=dword:00000001 | PTIM.exe"=dword:00000001 | ptSrv.exe"=dword:00000001

Cisco WebEx Meetings 因 Java 問題無法啟動

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

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

可能的原因 您的使用者使用的是過時的 Java 版本。

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

安裝應用程式時收到錯誤 1316

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

可能的原因 您嘗試安裝目前已安裝的相同應用程式版本，但安裝程式名稱不同。

解決方案 嘗試以下動作之一：

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

- **解決方案** 解除安裝現有的應用程式，然後重新安裝。

第 7 章

電子郵件

本章包含有關電子郵件的疑難排解主題。

- 管理員和使用者未收到電子郵件 ，第 23 頁
- 具有 TLS 型驗證的系統上的 SMTP 電子郵件伺服器問題 ，第 23 頁
- 未收到含有報告的電子郵件 ，第 24 頁

管理員和使用者未收到電子郵件

問題 管理員和使用者未收到電子郵件。

可能的原因 您的 SMTP 主機名稱可能設定錯誤。

可能的原因 您的 SMTP 伺服器可能當機。

可能的原因 SMTP 伺服器電子郵件請求可能被封鎖。

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

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

解決方案 您可以選取**使用者** > **傳送電子郵件給使用者**，然後將電子郵件傳送給主持人來測試電子郵件。

具有 TLS 型驗證的系統上的 SMTP 電子郵件伺服器問題

問題 我的 SMTP 電子郵件伺服器無法運作。

可能的原因 TLS 已啓用，且您的自我簽署憑證未被系統接受爲有效。

解決方案 這是已知限制。 您無法將郵件伺服器設定爲使用已啓用 TLS 的自我簽署憑證。

未收到含有報告的電子郵件

問題 管理員選取**自訂報告**以請求系統日誌，但在收集日誌後，管理員沒有收到電子郵件通知。

可能的原因 NTP 伺服器可能已關閉或無法供存取。

解決方案 確保在 Cisco WebEx Meetings Server 中含有虛擬機器的 ESXI 主機上，具有適當設定的 NTP 伺服器。 驗證 NTP 伺服器可以運作且可供存取。 如果 NTP 伺服器正常運作，請聯絡「Cisco 技術協助中心 (TAC)」以取得進一步協助。

第 8 章

一般

本節包含一般疑難排解主題。

- 文字欄位有尖角，而不是圓角 ，第 25 頁

文字欄位有尖角，而不是圓角

問題 您看到帶有尖角，而不是圓角的文字欄位。

可能的原因 您使用的 Microsoft Internet Explorer 版本已過時。

解決方案 確保使用標準模式（而非相容模式）的 Internet Explorer 10 或更高版本。 特別是請確保您未在使用 Internet Explorer 7。

文字欄位有尖角，而不是圓角

第 9 章

安裝與部署

本章包含有關安裝與部署問題的疑難排解主題。

- 在您的系統中使用正向 Proxy ，第 27 頁
- 在您的系統中使用反向 Proxy ，第 28 頁
- error.deploy_summary.353 的自動部署失敗 ，第 28 頁
- error.deploy_summary.363 的自動部署失敗和 error.deploy_summary.365 的自動部署失敗 ，第 29 頁
- 部署失敗，發生「不受支援的設定」錯誤 ，第 29 頁
- 最終使用者下載頁在完成更新後損壞 ，第 29 頁
- 複雜密碼 URL 無效錯誤 ，第 30 頁
- 產品版本不受支援而無法安裝 Cisco WebEx Meetings Server ，第 30 頁
- 更新無法繼續，或是系統顯示預先檢查錯誤 ，第 30 頁
- Microsoft Internet Explorer 8.0 中的 WebEx Meetings 外掛程式安裝失敗 ，第 30 頁

在您的系統中使用正向 Proxy

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

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

附註 使用正向 Proxy 可能會干擾服務品質 (QoS) 功能。

效能考量

Proxy 不應變更網路流量或增加系統中整體資料流延遲。

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

功能性

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

支援的 **Proxy**

- http
- SOCKS v4

附註 不支援 SOCKS v5

在您的系統中使用反向 **Proxy**

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

error.deploy_summary.353 的自動部署失敗

問題 使用者在自動部署期間收到下列錯誤：
錯誤： error.deploy_summary.353 = 用於部署虛擬機器的映像可能已損毀。 請取得 OVA 檔案的新副本並再次部署所有虛擬機器。

可能的原因 先前下載的 OVA 已損毀。

- **解決方案** 請檢查以判定從 Cisco 下載的 OVA 是否包含正確的總和檢查。

- **解決方案** 確定正在部署新虛擬機器的資料存放區可以使用，且目前未執行任何應用程式。

- **解決方案** 確定 VMware vCenter 中未出現任何儲存體警報。

error.deploy_summary.363 的自動部署失敗和 error.deploy_summary.365 的自動部署失敗

問題 您收到下列兩則錯誤訊息之一： error.deploy_summary.363 的自動部署失敗或 error.deploy_summary.365 的自動部署失敗

可能的原因 您無法部署至選取的虛擬機器。

解決方案 選取**重新開始**以重新啓動部署。

部署失敗，發生「不受支援的設定」錯誤

問題 Cisco WebEx Meetings Server 系統部署失敗，發生「不受支援的設定」錯誤。

可能的原因 檢查主機伺服器上虛擬機器的 CPU 和記憶體保留。 確認主機伺服器上除了受支援的 Cisco WebEx Meetings Server 虛擬機器設定以外，沒有其他虛擬機器設定。

可能的原因 硬體或儲存體可能發生問題，使得校準測試失敗。

解決方案 確保硬體和儲存體符合 Cisco WebEx Meetings Server 所需的規格。 如需相關資訊，請參閱《*Cisco WebEx Meetings Server* 規劃指南和系統需求》(http://www.cisco.com/c/en/us/support/conferencing/webex-meetings-server/products-installation-and-configuration-guides-list.html)。

最終使用者下載頁在完成更新後損壞

問題 最終使用者無法存取下載鏈結。

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

解決方案 使用者應清除其瀏覽器快取，並嘗試重新存取下載頁。

複雜密碼 URL 無效錯誤

問題 如果顯示「無效的複雜密碼」訊息，則可能因爲輸入的 URL 不正確，或者在部署期間重新啓動了 CWMS（主要或次要）管理虛擬機器，從而變更了部署 URL。

解決方案 如果是因爲重新啓動了管理虛擬機器而導致錯誤，那麼您必須在 vCenter 中刪除管理虛擬機器，然後從頭開始重新啓動部署，包括重新部署管理虛擬機器。

解決方案 如果在部署期間連接了其他虛擬機器，那麼還必須刪除其他虛擬機器。

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

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

可能的原因 您的 VMware ESXi 版本不受支援。

解決方案 確定您使用的是 VMware ESXi 5.0 更新 1 或 5.1。 不支援 V4.x 版。

更新無法繼續，或是系統顯示預先檢查錯誤

問題 更新或升級期間，「管理」頁顯示錯誤，指出預先檢查失敗，程序已中斷。

問題 當要求管理員確認更新或升級時，程序不會繼續；系統繼續顯示相同頁面，要求管理員確認更新或升級。

可能的原因 靜態資源會加以快取以提升網頁效能；然而，快取的資料可能不正確。

解決方案 清除瀏覽器快取，然後重新此程序。

Microsoft Internet Explorer 8.0 中的 WebEx Meetings 外掛程式安裝失敗

問題 您收到一則錯誤訊息，指出在嘗試安裝 Meetings 用戶端時，安裝不成功。

可能的原因 您嘗試在其中安裝軟體的電腦沒有管理員特權。

解決方案 確保電腦已安裝最新版本的 Cisco WebEx Meetings Server。 驗證您是否具有這部電腦的 Windows 管理員特權。 如果您沒有，則可能因此導致錯誤。 如果可能，請取得管理員特權。 確保 IE 8.0「安全性設定」設定爲「立即可用」預設值，方法是選取**控制台** > **網際網路選項** > **進階** > **重設**

解決方案 如果這些動作都無法解決問題，您必須使用「Windows 登入」指令碼或類似方法將 MSI 安裝程式推送至最終使用者桌面。 您可以從 Cisco WebEx Meetings Server 管理網站存取 Meetings、生產力工具及其他應用程式的 MSI 封裝。

解決方案 選取**設定** > **下載**。 如需相關資訊，請參閱《*Cisco WebEx Meetings Server* 規劃指南》中的「下載和大量部署應用程式」(http://www.cisco.com/c/en/us/support/conferencing/webex-meetings-server/products-installation-and-configuration-guides-list.html)。 如果上述程序都不能解決問題，請聯絡 Cisco TAC 以取得進一步協助。

第 10 章

授權

- 在高可用性容錯移轉後，您的系統啓動免費試用模式 ，第 33 頁
- 出現免費試用警示訊息 ，第 34 頁
- 授權使用數已超出已購買授權數 ，第 34 頁
- 授權使用數已超出已購買授權數且您的系統已停用 ，第 34 頁
- 您收到授權無效電子郵件 ，第 34 頁
- 收到授權無效電子郵件並且系統已停用 ，第 35 頁
- 無法從 Cisco WebEx Meetings Server 存取 Cisco Prime License Manager (PLM) ，第 35 頁
- 更新至 1.5 MR3 後管理授權頁面無法使用 ，第 35 頁
- 在多個瀏覽器視窗開啓時授權安裝失敗 ，第 36 頁
- 管理授權按鈕已停用 ，第 36 頁
- 授權過期警示訊息 ，第 36 頁
- 移除資料中心之後系統進入試用模式 ，第 37 頁
- CWMS 無法識別 MDC 授權 ，第 37 頁
- 已安裝 MDC 授權，但是封鎖了加入 ，第 37 頁

在高可用性容錯移轉後，您的系統啟動免費試用模式

問題 在高可用性容錯移轉後，系統啓動免費試用模式，提供您 180 天的時間來還原與 Prime License Manager (PLM) 的連線。

可能的原因 PLM 僅在主要系統上執行。 在容錯移轉後，高可用性系統無法與 PLM 連線。

解決方案 使用 VMware vCenter 來重新啓動主要系統。 在重新啓動程序中，系統應會自動重新連線至 PLM。 重新啓動完成後，如果仍然無法與 PLM 連線，請聯絡 Cisco TAC 以取得其他協助。

出現免費試用警示訊息

問題 您的系統指示其正以免費試用模式在您的管理網站上執行。

可能的原因 部署系統之後，系統自動處於免費試用模式。

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

授權使用數已超出已購買授權數

問題 您收到授權數超出的電子郵件。

可能的原因 您的授權使用數超出已購買授權數。 或者系統是從舊版升級，並且授權尚未安裝在升級的系統上。

解決方案 請聯絡 Cisco 銷售代表和購買足夠數目的授權，以將使用數控制在已安裝的授權數之內。如果最近未更新或升級系統，則可能必須重新託管原始系統授權。

解決方案 如需相關資訊，請參閱**管理授權**小節（位於《Cisco WebEx Server 管理指南》）。

授權使用數已超出已購買授權數且您的系統已停用

問題 您收到一封電子郵件，指出由於超出授權數狀況，您的系統已停用。

可能的原因 使用者人數已超出所安裝授權數達六個月以上。

解決方案 請聯絡 Cisco 銷售代表和購買足夠數目的授權，以將使用數控制在已安裝的授權數之內。如果最近未更新或升級系統，則可能必須重新託管原始系統授權。

解決方案 如需相關資訊，請參閱**管理授權**小節（位於《Cisco WebEx Server 管理指南》）。

您收到授權無效電子郵件

問題 您收到一封電子郵件，指出您的系統使用無效的授權進行作業。

可能的原因 系統未與 Cisco Prime License Manager (PLM) 通訊。 可能是系統設定爲高可用性，主要系統不在使用中，以及您使用的是容錯移轉系統，但系統無法與授權伺服器通訊。

解決方案 使用 VMware vCenter 重新啓動您的主要系統。 在重新啓動程序中，系統應會自動重新連線至 PLM。 重新啓動完成後，如果仍然無法與 PLM 連線，請聯絡 Cisco TAC 以取得其他協助。

解決方案 如需相關資訊，請參閱**管理授權**小節（位於《Cisco WebEx Server 管理指南》）。

收到授權無效電子郵件並且系統已停用

問題 您收到一封電子郵件，指出系統已停用，因爲您已使用無效的授權進行作業超過六個月。

可能的原因 系統未與 Cisco Prime License Manager (PLM) 通訊。 可能是系統設定爲高可用性，主要系統不在使用中，以及您使用的是容錯移轉系統，但系統無法與授權伺服器通訊。

解決方案 使用 VMware vCenter 來重新啓動主要系統。 系統應該會自動連接至 PLM。 如果重新開機後無法與 PLM 連接，請聯絡 Cisco TAC 以取得協助。

解決方案 如需相關資訊，請參閱**管理授權**小節（位於《Cisco WebEx Server 管理指南》）。

無法從 Cisco WebEx Meetings Server 存取 Cisco Prime License Manager (PLM)

問題 管理員無法從 Cisco WebEx Meetings Server 存取 PLM。

可能的原因 在部署期間，使用不常見的頂層網域類型（如「.infra」）設定管理 URL。

解決方案 使用通用的頂層網域類型（如「.com.」）。 這是已知問題，將在 Cisco WebEx Meetings Server 的未來發行版中解決。

更新至 1.5 MR3 後管理授權頁面無法使用

問題 從 Cisco WebEx Meetings Server 1.5 版 MR1 更新至 1.5 版 MR3 後，如果選取**系統** > **使用者授權**，則**管理授權**按鈕可能不在作用中；或者如果選取**管理授權**，則 Cisco Prime License Manager 頁面可能會顯示錯誤訊息。

可能的原因 Cisco WebEx Meetings Server 會收到來自 Cisco Enterprise License Manager (ELM) 的不明狀態，直到定時稽核工作完成爲止。 依設計，發生更新或容錯移轉事件時，可能會出現此錯誤情況。

解決方案 管理者應該等待 48 小時，讓定時稽核工作執行。 完成稽核工作後，此錯誤將會消失，並且**管理授權**按鈕將變爲作用中。

在多個瀏覽器視窗開啟時授權安裝失敗

問題 授權安裝失敗。

可能的原因 「管理網站」和「PLM (Prime License Manager) 管理」頁面在兩個不同的瀏覽器視窗上開啓，而它們都共用同一個管理網站 URL。

解決方案 確保管理標籤已關閉，並再次選取**安裝**。 登入管理網站。 選取**系統**，然後選取「授權」區段中的**檢視更多**。 選取**管理授權**以開啓 PLM 頁面。 關閉顯示**使用者授權**頁的原始瀏覽器視窗。 選取 PLM 頁面上的**安裝授權檔案**，然後繼續安裝授權。 如需相關資訊，請參閱《*Cisco WebEx Meetings Server* 管理指南》中的「管理授權」。

管理授權按鈕已停用

問題 **使用者授權**頁上的**管理授權**按鈕已停用。

可能的原因 在高可用性環境中，您的管理網站在次要虛擬機器上執行。

解決方案 判定您的管理網站在次要虛擬機器上執行的原因。 修正主要系統，並從 VMware vCenter 重新啓動它。 您的系統在重新啓動後應能正常運作。

授權過期警示訊息

問題 您收到授權過期警示訊息，例如： 無法履行您所輸入的 PAK *nnnnnnnn*，因爲 PAK 中沒有剩餘的授權。

問題 或： 您嘗試安裝的授權檔案不是爲此系統簽發的。 確保在此系統上安裝正確的檔案。

- 您的系統版本與授權版本不相符。
- 啓動系統後，或者執行系統更改程序（例如升級、增長等）後，便立即檢視頁面。
- 安裝了版本不正確的授權，比方說，如果訂購了版本不正確的授權。

- **可能的原因** 訊息可能是： 無法履行 PAK 中的所有升級授權。 例如，PAK 具有 100 個升級授權，但在**升級授權**中，您只能選取 50 個授權。 這是因爲您只能升級到 2.0 授權，因爲在 1.0 系統上安裝了相同數目的 1.0 授權。 在此範例中，傳送了錯誤，因爲只安裝了 50 個 1.0 授權。 必須在系統上重新託管及/或安裝足夠的 1.0 授權，以符合升級 PAK 中的數目，然後再嘗試履行 PAK。 PAK 還允許局部履行，因此您可以先升級目前安裝的部分授權，稍後升級剩餘的授權。

  可能的原因 錯誤訊息可能是： 無法履行您所輸入的升級 PAK *nnnnnnnn*，因爲 PAK 中沒有剩餘的授權，或者此 Cisco Prime License Manager 上安裝的授權不適合使用 PAK 進行升級。 如果嘗試透過升級爲 2.0 授權來履行 PAK，但尚未從 1.x 系統安裝重新託管授權，則可能會收到此訊息。 必須先從 1.x 系統重新託管和安裝授權，然後再次嘗試履行 PAK，或者如果需要新的 2.0 授權，請購買新授權。 您應該收到非升級 PAK。

附註 如果在升級期間將授權從舊版CWMS重新託管到新版（例如CWMS 2.0），則此行爲符合預期。

- 確定您安裝了最新版本的授權。 可能必須等待長達 20 分鐘時間，才能讓 PLM 完全啓動以及讓 CWMS 偵測 PLM。 此外，可能還必須等待長達 24 小時，才能在 CWMS 中更新所安裝授權的計數，因爲授權分析只會在 GMT 每天上午 2:00 執行。
- 如果升級後出現訊息，請在訊息中隨附的過期日期之前重新託管和升級授權。
- 如果訂購了錯誤的授權版本，請取得正確的授權版本並在訊息中隨附的日期之前安裝。

移除資料中心之後系統進入試用模式

問題 移除資料中心之後，「多重資料中心 (MDC)」系統轉入授權試用期。 可能會出現訊息或橫幅，例如，**免費試用將於 *N* 天後過期**，或是 **Cisco WebEx Meetings Server 試用期將於 *N* 天後過期**。

問題 儘管有綠色勾選標記，且在「（系統）授權」頁中顯示**已啟用**，仍然會出現訊息 **Cisco WebEx Meetings Server 試用期將於 *N* 天後過期**。

可能的原因 託管授權管理程式的資料中心已移除。

可能的原因 系統更改程序（例如，災難復原、增長或重大升級）已在 MDC 系統上執行，且沒有將授權重新託管於新的主要資料中心上。

解決方案 將主持人授權重新託管於主要資料中心上。

CWMS 無法識別 MDC 授權

問題 「多重資料中心 (MDC)」授權在授權管理程式中可以正確顯示，但是 Cisco WebEx Meeting Server (CWMS) 無法識別。

可能的原因 系統啓動之後過早安裝授權。

等候 24 小時，讓授權出現在 CWMS 中。

提示 在系統啓動之後，最好等待至少 30 分鐘才安裝 MDC 授權。

已安裝 MDC 授權，但是封鎖了加入

已安裝「多重資料中心 (MDC)」授權，但是「加入 MDC」已被封鎖。

MDC 授權尚未安裝在準備接收「加入」要求的資料中心上。 嘗試加入 MDC 系統的資料中心數量超過了可用的 MDC 授權數。

MDC 授權必須安裝或重新託管於準備接收「加入」要求的資料中心。 必須安裝至少兩個 MDC 授權，一個用於準備接收加入要求的資料中心，另一個用於每一個加入系統的資料中心。

第 11 章

維護模式

本章包含有關維護模式問題的疑難排解主題。

- 您關閉維護模式後「重新開機」訊息未消失 ，第 39 頁
- 開啓或關閉維護模式的請求遭拒 ，第 39 頁

您關閉維護模式後「重新開機」訊息未消失

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

可能的原因 這是一個已知問題，但原因尚不確定。

解決方案 手動輸入管理網站 URL，以進入登入頁。

開啟或關閉維護模式的請求遭拒

問題 您的開啓或關閉維護模式的請求遭拒。

可能的原因 您嘗試開啓「維護模式」，或是過快關閉「維護模式」。

解決方案 等候數秒，然後重試變更狀態。

可能的原因 尚有未完成處理的系統更改變更（例如，新增或移除高可用性）。

解決方案 等候 30 分鐘，然後重試開啓「維護模式」或關閉「維護模式」。

第 12 章

錄製檔

本章包含有關錄製檔問題的疑難排解主題。

- Java 版本不受支援因而無法開始或加入會議或檢視錄製檔 ，第 41 頁
- 主持人錄製檔頁上缺少會議錄製檔 ，第 42 頁
- 未向主持人顯示會議錄製檔 ，第 42 頁
- 按下錄製按鈕顯示伺服器連線錯誤 ，第 42 頁
- 無法新增儲存伺服器 ，第 42 頁
- 錄製已停用，已超出儲存體閾值 ，第 43 頁
- 錄製按鈕已停用 ，第 43 頁
- 錄製面板顯示錯誤 ，第 44 頁
- 錄製檔頁上未顯示錄製檔 ，第 44 頁
- 錄製檔未在 Vista 64 位元 IE 8 64 位元中啓動 ，第 44 頁

Java版本不受支援因而無法開始或加入會議或檢視錄製檔

問題 使用者無法開始或加入會議，或無法在任何瀏覽器上檢視錄製檔。

可能的原因 使用者所用的 Java 版本不受支援。

解決方案 如果您使用 Microsoft Internet Explorer，請啓用 ActiveX 或安裝 Java 1.6.034 以上或 1.7.06 以上版本。 如果您使用 Mozilla Firefox 或 Google Chrome，請安裝 Java 1.6.034 以上或 1.7.06 以上版本，或是手動下載 Cisco WebEx Meetings 或「網路型錄製檔播放程式」用戶端，然後重新進行安裝。 然後嘗試重新開始或加入會議，或檢視錄製檔。

主持人錄製檔頁上缺少會議錄製檔

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

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

解決方案 這是已知的問題。

未向主持人顯示會議錄製檔

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

可能的原因 您的 NBR WSS 對儲存伺服器沒有讀取/寫入檔案的特權。

解決方案 如果您使用的是 Linux 儲存伺服器，請輸入下列命令： `chmon -R 777`掛接點目錄。 如果您想要恢復**錄製檔**頁上未產生的會議錄製檔，請聯絡 TAC。

按下錄製按鈕顯示伺服器連線錯誤

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

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

解決方案 將 NAS 掛接點上的特權更新爲 `777`（使用 `chmod R 777 <mount-point-directory>`），前提是儲存伺服器在 Linux 作業系統上執行。 然後嘗試重新將 NAS 伺服器連接至 Cisco WebEx Meetings Server。

無法新增儲存伺服器

問題 您無法新增儲存伺服器。

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

解決方案 將 NAS 掛接點上的特權更新爲 `777`（使用 `chmod R 777 <mount-point-directory>`），前提是儲存伺服器在 Linux 作業系統上執行。 然後嘗試重新將 NAS 伺服器連接至 Cisco WebEx Meetings Server。

錄製已停用，已超出儲存體閾值

問題 如果儲存體使用率超出了閾值，則儲存體狀態在「管理儀表板」中會顯示爲紅色，會向管理員傳送「儲存體警報」電子郵件通知（如果啓用了儲存體警報），並且停用新會議的錄製。

可能的原因 儲存空間對於會議錄製檔數量而言不足。

解決方案 將儲存體閾值設爲上限，計算方式爲「總空間 - 錄製檔緩衝區大小」，其中，錄製檔緩衝區大小是 1 GB（微型）、5 GB（小型）、16 GB（中型）或 40 GB（大型系統）。

錄製按鈕已停用

問題 會議主持人無法錄製會議，因爲**錄製**按鈕已停用（灰色）。

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

1. 登入管理網站。
2. 選取**系統** > **伺服器**。
3. 選取**新增儲存伺服器**。
4. 指定 NFS 伺服器和掛接點。 例如，170.70.80.90:/通往伺服器上的掛接點的路徑。

可能的原因 Cisco WebEx Meetings Server 上未啓用錄製檔。

1. 登入管理網站。
2. 選取**設定** > **會議**。
3. 勾選「參加者特權」下方的**錄製**。

可能的原因 儲存伺服器的使用率已達到管理網站**警報**頁面上指定的限制。

解決方案 驗證**警報**頁面上正在監視 NAS 上的儲存容量。

1. 登入管理網站。
2. 選取 **儀表板** > **警報**。
3. 選取**編輯**。
4. 勾選**儲存體**。
5. 在儀表板上，拖曳**編輯警報**上儲存體限制的滑桿以增加儲存體，然後選取**儲存**。

解決方案 或者，您可以從儲存伺服器掛接點刪除檔案，以建立更多空間。

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

1. 登入管理網站。
2. 選取**系統** > **伺服器** > **儲存伺服器**。
3. 重新設定 NAS。

錄製面板顯示錯誤

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

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

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

錄製檔頁上未顯示錄製檔

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

可能的原因 您系統指向之特定掛接點的儲存伺服器上出現權限問題。

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

錄製檔未在 Vista 64 位元 IE 8 64 位元中啟動

問題 選取錄製檔後，會出現下載視窗，但沒有播放。 Java 也無法啓動。

可能的原因 Vista 中的 VeriSign 根憑證不明。

解決方案 將憑證從 ***VeriSign Class 3 Code Signing 2010 CA*** 更新爲 ***VeriSign Class 3 Public Primary Certification Authority - G5***，然後重試啓動錄製檔。

第 13 章

伺服器

本章包含有關電子郵件和儲存伺服器的疑難排解問題。

- 管理員電子郵件使用底線字元時 SMTP 傳送失敗 ，第 45 頁
- 外部伺服器連線問題 ，第 45 頁
- 虛擬機器上 NTP 佈建同步逾時 ，第 46 頁
- 儲存伺服器未備份系統或錄製檔 ，第 46 頁

管理員電子郵件使用底線字元時 SMTP 傳送失敗

問題 使用者傳送電子郵件給管理員，電子郵件會因無法遞送而退回。

可能的原因 電子郵件地址不支援底線字元。

解決方案 傳送電子郵件給管理員時，請勿使用底線字元或其他不支援的字元。

外部伺服器連線問題

問題 管理員和使用者未收到系統傳送的電子郵件。

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

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

虛擬機器上 NTP 佈建同步逾時

問題 使用者登入之後，很快會在頁面頂端顯示 NTP 警示。 虛擬機器上 NTP 佈建的時間出現 3 分鐘或更長時間的不同步。

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

1 **解決方案** 等候以查看時間同步後訊息是否消失。

2 **解決方案** 確認 ESXi 主機已設定正確的 DNS 資訊，且可以存取 NTP 主機。 如需相關資訊，請參閱 VMware vSphere 文件。

儲存伺服器未備份系統或錄製檔

問題 您的儲存伺服器未備份您的系統或會議錄製檔。

可能的原因 您的儲存伺服器無法連線系統上的虛擬機器。

解決方案 使用 VMware vSphere 設定您的防火牆設定。 如需相關資訊，請參閱《*Cisco WebEx Meetings Server* 規劃指南》的「您的部署需要的網路變更」一節 (http://www.cisco.com/c/en/us/support/conferencing/webex-meetings-server/products-installation-and-configuration-guides-list.html)。

可能的原因 儲存伺服器當機。 沒有連線伺服器。

解決方案 驗證是否可從 Cisco WebEx Meetings Server 之外存取儲存伺服器。 驗證儲存伺服器是否已開啓電源。 驗證儲存伺服器是否有網路連線。 驗證是否可從非 Cisco WebEx Meetings Server 機器掛載/存取。 驗證儲存伺服器是否未裝滿。

第 14 章

登入與會議問題

本章包含有關登入與會議問題的疑難排解主題。

- 帳戶啓動失敗 ，第 48 頁
- 從 Microsoft Internet Explorer 匯入 Cookie 後發生自動登入問題 ，第 48 頁
- 瀏覽器相容性問題 ，第 48 頁
- 無法連線至 WebEx 網站或管理網站 ，第 49 頁
- Java 版本不受支援因而無法開始或加入會議或檢視錄製檔 ，第 49 頁
- 升級後轉寄的會議邀請無法運作 ，第 49 頁
- 使用應用程式或桌面共用時圖形品質降低 ，第 49 頁
- 會議頁未顯示在主持人之前加入會議 ，第 50 頁
- 在主持人會議狀態不正確之前加入 ，第 50 頁
- Cisco WebEx Meetings 因 Java 問題無法啓動 ，第 50 頁
- 超過最大會議容量 ，第 50 頁
- 收到會議問題電子郵件 ，第 51 頁
- 會議參加者無法撥出電話 ，第 51 頁
- 一天和一週圖表上的會議趨勢資料晚了一小時 ，第 51 頁
- 由於 ActiveTouch General Plugin Container 處於非使用中狀態，在 Mozilla Firefox 和 Google Chrome 上啓動會議時發生問題 ，第 52 頁
- 嘗試啓動或加入會議時，停滯在「請稍候」頁 ，第 52 頁
- 使用者無法使用 WebEx 助手排定會議 ，第 52 頁
- 使用者無法主持或出席會議 ，第 53 頁
- 無法開始會議 ，第 53 頁
- 以大小寫混合形式輸入了 URL ，第 53 頁

- 使用者無法存取產品 ，第 53 頁
- 使用者從音訊會議中斷 ，第 54 頁
- 會議結束時，WBX*INPROGRESSMEETING 表格未記錄資料 ，第 54 頁

帳戶啟動失敗

問題 管理員或使用者收到通知，其帳戶已啓動，但他無法登入帳戶。

可能的原因 帳戶啓動期間已過期。 在啓動帳戶後，在帳戶停用之前，管理員有兩天時間，最終使用者有三天時間來登入。

解決方案 前往登入頁，然後選取忘記密碼鏈結以重設您的帳戶。 收到重設密碼電子郵件時，遵循指示以重設密碼並登入您的帳戶。

從 Microsoft Internet Explorer 匯入 Cookie 後發生自動登入問題

問題 在 Microsoft Internet Explorer 上登入 Cisco WebEx Meetings Server 後，使用者勾選「記住我」選項。 如果使用者然後安裝 Mozilla Firefox 並從 Internet Explorer 匯入所有 Cookie，則無論使用者何時啓動 Firefox，即使在手動登出後，都會導致使用者自動登入。 如果管理員變更「管理」網站上的驗證金鑰或升級至新版本，即使使用者在上次登入 Cisco WebEx Meetings Server 時已勾選「記住我」，在啓動 Firefox 時都會導致使用者始終登出網站。

可能的原因 從 Internet Explorer 匯入 cookie 時，Firefox 會在 cookie 網域名稱之前新增「.」。

解決方案 讓使用者手動清除其 Firefox Cookie。

瀏覽器相容性問題

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

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

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

無法連線至 WebEx 網站或管理網站

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

可能的原因 FIPS 已啓用，其會封鎖 SSL 3.0。

解決方案 停用 FIPS。

Java版本不受支援因而無法開始或加入會議或檢視錄製檔

問題 使用者無法開始或加入會議，或無法在任何瀏覽器上檢視錄製檔。

可能的原因 使用者所用的 Java 版本不受支援。

解決方案 如果您使用 Microsoft Internet Explorer，請啓用 ActiveX 或安裝 Java 1.6.034 以上或 1.7.06 以上版本。 如果您使用 Mozilla Firefox 或 Google Chrome，請安裝 Java 1.6.034 以上或 1.7.06 以上版本，或是手動下載 Cisco WebEx Meetings 或「網路型錄製檔播放程式」用戶端，然後重新進行安裝。 然後嘗試重新開始或加入會議，或檢視錄製檔。

升級後轉寄的會議邀請無法運作

問題 使用者排定會議，然後將邀請轉寄至其他參加者。 參加者最初可以使用轉寄的電子郵件參加會議，但在系統升級後，嘗試參加會議時，參加者會收到錯誤訊息「該會議不存在或已結束」。

可能的原因 升級程序會使會議無效。

解決方案 執行系統升級後，通知您的使用者必須重新排定所有會議。 視需要轉寄會議電子郵件。

使用應用程式或桌面共用時圖形品質降低

問題 當我使用應用程式共用或桌面共用功能時，我的圖形品質降低。

可能的原因 當系統使用應用程式共用或桌面共用功能時，Cisco WebEx Meetings Server 自動停用特定圖形設定，包括 Aero 模式和 Clear-True 類型。

解決方案 此功能如期運作。 停止使用應用程式共用或桌面共用功能後，Cisco WebEx Meetings Server 啓用使用這些功能期間停用的任何圖形設定。

會議頁未顯示在主持人之前加入會議

問題 設定啓用「在主持人之前加入」選項的會議沒有顯示在會議頁。

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

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

在主持人會議狀態不正確之前加入

問題 您已爲會議啓用 JMBH（在主持人之前加入會議）和 JTBH（在主持人之前加入通信會議）。會議參加者僅已透過電話加入會議，但「開始」按鈕仍顯示在**會議**頁上。

解決方案 這是已知的問題。 系統將等待主持人在其網路用戶端上啓動會議，或仍使用電話僅加入音訊會議。

Cisco WebEx Meetings 因 Java 問題無法啟動

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

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

可能的原因 您的使用者使用的是過時的 Java 版本。

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

超過最大會議容量

問題：

當您嘗試加入 WebEx 會議時，顯示下列錯誤訊息：

由於並行使用者的數量已達到系統限制，您現在無法加入該會議。 請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。

可能原因：

如果參加者嘗試加入會議且超過系統支援的最大並行使用者數目，則會顯示此錯誤訊息。

解決方案：

WebEx 會議的音訊部分對並行使用者數量沒有限制。 最大數量的並行使用者加入 WebEx 會議後，其餘的使用者可以撥入會議並聆聽。 但是，超過最大支援使用者數目會導致效能問題。

收到會議問題電子郵件

問題 您收到指示會議存在問題的電子郵件。

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

解決方案 登入管理網站，選取**儀表板**，然後選取「會議」圖表以查看**會議趨勢**頁。 檢查在「會議警示」發生日期與時間召開的會議。尋找狀態爲一般或差的會議。記錄會議主題、主持人及問題，並聯絡主持人判定會議的問題所在。

會議參加者無法撥出電話

問題 會議參加者無法撥出電話。 他們收到「無法連線」錯誤。

可能的原因 您的 CUCM 設定未正確設定。

解決方案 檢查「音訊」頁的 CUCM 設定。 登入管理網站並選取**設定** > **音訊** > **CUCM**。 確定您已設定正確的 IP 位址、傳輸及埠設定。

一天和一週圖表上的會議趨勢資料晚了一小時

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

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

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

由於 ActiveTouch General Plugin Container 處於非使用中狀態，在 Mozilla Firefox 和 Google Chrome 上啟動會議時發生問題

問題 使用者嘗試使用 Mozilla Firefox 或 Google Chrome 啓動會議，且收到如下錯誤訊息：「啓動您的會議時，我們遇到問題。 重新啓動 Web 瀏覽器並再試一次，或從不同的 Web 瀏覽器加入會議。 如果問題仍然存在，則請聯絡系統管理員。」 您的瀏覽器陷入迴圈中，無法載入 Meeting Center。

可能的原因 使用者已在瀏覽器上停用 ActiveTouch General Plugin Container。

解決方案 在 Mozilla Firefox 上，讓使用者選取**工具** > **附加元件** > **外掛程式**，啓用 **ActiveTouch General Plugin Container**，重新啓動瀏覽器，然後再次嘗試參加會議。 在 Google Chrome 上，讓使用者前往 URL「chrome://plugins」，啓用 **ActiveTouch General Plugin Container**，重新啓動瀏覽器，然後再次嘗試參加會議。

嘗試啟動或加入會議時，停滯在「請稍候」頁

問題 使用者嘗試開始或加入會議時，停滯在「請稍候...」頁。

可能的原因 您使用的是 Mozilla Firefox 18，Firefox 認爲 Java 具有潛在的安全性問題，並提醒使用者停用它。 使用者選取「永不啓動此網站的外掛程式」。 這會導致 Java 停用，從而讓使用者無法使用 Java 開始或加入會議。

解決方案 如果您認爲存在 Java 安全性問題，請讓使用者透過頁面上列出的兩種方法之一開始或加入會議： 安裝會議應用程式，然後再次開始或加入會議，或選取**執行臨時應用程式**以開始或加入會議。 如果您認爲不存在 Java 安全性問題，請讓使用者清除其 Cookie，選取**始終啟動此網站的外掛程式**，然後使用 Java 開始或加入會議。

使用者無法使用 WebEx 助手排定會議

問題 使用者已下載「WebEx 生產力工具」，但無法使用「WebEx 助手」安排會議。

可能的原因 使用者可能在 Microsoft Outlook 中設定了多個帳戶。

解決方案 指示使用者移除額外的帳戶，在 Microsoft Outlook 中僅保留一個帳戶來符合其 Cisco WebEx 設定檔。

使用者無法主持或出席會議

問題 使用者無法主持或出席會議。

可能的原因 使用者的 PC 權限受到限制。

解決方案 設定系統，以手動將 Cisco WebEx Meetings 和生產力工具推送至使用者的桌面。 選取**設定** > **下載**，然後選取**手動將 Cisco WebEx Meetings 和生產力工具推送至使用者的桌面**選項。 如需相關資訊，請參閱「設定下載設定」。

無法開始會議

問題 無法開始會議。

可能的原因 您的網路埠未正確設定。

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

以大小寫混合形式輸入了 URL

問題 以大小寫混合形式輸入了網站或管理 URL。

可能的原因 瀏覽器始終以小寫格式將 URL 傳送至後端，從而導致由於區分大小寫而不相符。

解決方案 必須以小寫格式輸入網站和管理 URL。

使用者無法存取產品

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

可能的原因 在 Windows 7 32 位元和 IE 8 環境下，本機安全性設定具有下列選項： 使用 FIPS 相容方法於加密，雜湊，以及簽章。 選項路徑： gpedit.msc | 電腦設定 | Windows 設定 | 安全性設定 | 本機原則 | 安全性選項。

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

使用者從音訊會議中斷

問題 使用者從音訊會議中斷。

可能的原因 使用者的網路連線速度慢（幾 KB/秒）。

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

會議結束時，WBX*INPROGRESSMEETING 表格未記錄資料

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

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

解決方案 目前無解決方法。 此問題將在產品修訂版中修復。

第 15 章

單一登入

本章包含有關單一登入 (SSO) 問題的疑難排解主題。

- 完成災難復原作業後 SSO 失敗 ，第 55 頁
- SSO 通訊協定錯誤 ，第 55 頁
- SSO 重新導向失敗 ，第 56 頁
- SSO 錯誤碼 ，第 57 頁
- SSO 對 iOS 裝置沒有作用 ，第 59 頁

完成災難復原作業後 SSO 失敗

問題 使用者完成災難復原作業後，SSO 因憑證過期而失敗。

可能的原因 在安裝應用程式之前，已安裝現有 SSO 憑證。

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

SSO 通訊協定錯誤

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

可能的原因 您的 SSO 管理網站或 IdP 設定包含錯誤。

可能的原因 SSO 未啓用。

可能的原因 部分或全部所需的 IdP 屬性未設定： 名字、姓氏、電子郵件。

可能的原因 SAML 的 NameID 參數未設定爲電子郵件。

可能的原因 Active Directory Federation Services (ADFS) 記號簽署憑證已過期，應該更新。

解決方案 如果上述某個條件可能是原因：

- 驗證已設定所需的 IdP 屬性。
- 驗證下列 IdP 屬性已設定爲使用者的電子郵件地址： `uid`、`SAML_SUBJECT`
- 將主要記號簽署憑證從**ADFS 伺服器** > **ADFS 管理主控台** > **服務** > **憑證**匯出，並上傳至 CWMS SSO 憑證。

如果您無法判定 SSO 通訊協定錯誤的原因，請產生日誌，然後聯絡 TAC 以尋求進一步協助。

SSO 重新導向失敗

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

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

- **可能的原因** SSO 通訊協定錯誤。 請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。 如需相關資訊，請參閱「SSO 通訊協定錯誤 ，第 55 頁」。
- **可能的原因** 系統中找不到任何使用者帳戶。 請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** 系統中找不到 X.509 憑證。 請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** X.509 憑證已過期。 請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** 使用者帳戶已被鎖定。 請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** 使用者帳戶已過期。 請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** 使用者帳戶已被停用。 請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** SAML 判斷提示已過期。 請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** 回應訊息無效。 請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** 自動建立帳戶失敗。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。 如需相關資訊，請參閱「自動建立帳戶或自動更新帳戶失敗 ，第 73 頁」。
- **可能的原因** 自動更新帳戶失敗。請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。 如需相關資訊，請參閱「自動建立帳戶或自動更新帳戶失敗 ，第 73 頁」。
- **可能的原因** SSO 通訊協定錯誤。 請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** SAML 判斷提示中找不到使用者名稱。 請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** 僅支援 POST 請求。 請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** SAML SSO POST 資料不正確。 請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** Cisco WebEx Meetings Server 憑證尚未匯入 SAML IdP。
- **可能的原因** 不允許該網站使用 SSO。 請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。

- **可能的原因** 用於驗證 SAML 判斷提示的 X.509 憑證不正確。 請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。 如需相關資訊，請參閱「用於驗證 SAML 判斷提示的 X.509 憑證不正確，第 5 頁」。
- **可能的原因** 載入設定錯誤。 請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** NameQualifier 的值與網站 URL 不符。 請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** 無法到達判斷提示方。 請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** 解析 SAML Artifact 失敗。 請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** 無效的 SAML 判斷提示。 請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** 接收者不符合 webex.com。 請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** SAML 判斷提示未被簽署。 請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** 不允許使用者角色登入。 請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** RequestedSecurityToken 無效。 請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** 數位簽章無效。 請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** 未受信任的簽發者。 請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** 名稱識別元的格式不正確。 請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** 無法產生 AuthnRequest。 請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** 無法產生登出請求。 請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** InResponseTo 與請求 ID 不符。 請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** 請求訊息無效。 請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** 自動建立帳戶失敗。 請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** 自動更新帳戶失敗。 請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。
- **可能的原因** 更新使用者特權失敗或不允許使用者更新使用者特權。 請聯絡您的管理員以尋求進一步支援。

解決方案 檢查您的URL API以判定導致失敗的帳戶值。 如需相關資訊，請參閱《*Cisco WebEx Meetings Server* 規劃指南》的「設定和變更 SSO URL API 參數」一節 (http://www.cisco.com/c/en/us/support/conferencing/webex-meetings-server/products-installation-and-configuration-guides-list.html)。

SSO 錯誤碼

下表列出了 SSO 錯誤碼。

錯誤描述	錯誤代碼
SSO 通訊協定錯誤	1

錯誤描述	錯誤代碼
SAML 判斷提示中找不到使用者名稱	2
系統中找不到使用者帳戶	3
系統中找不到 X.509 憑證	4
僅支援 POST 請求	5
不正確的 SAML SSO POST 資料	6
該網站不允許使用 SSO	7
用於驗證 SAML 判斷提示的 X.509 憑證不正確	8
載入設定錯誤	9
NameQualifier 的值與網站 URL 不符	10
無法到達判斷提示方	11
無法解析 SAML Artifact	12
無效的 SAML 判斷提示	13
接收者不符合 webex.com	14
X.509 憑證已過期	15
使用者帳戶已被鎖定	16
使用者帳戶已過期	17
使用者帳戶已被停用	18
SAML 判斷提示已過期	19
SAML 判斷提示未被簽署	20
不允許使用者角色登入	21
無效的 RequestedSecurityToken	22
無效的數位簽章	23
未受信任的簽發者	24
名稱識別元的格式不正確	25
無法生成驗證請求	26
無發生成登出請求	27
InResponseTo 與請求 ID 不匹配	28
無效的回應訊息	29
無效的請求訊息	30

錯誤描述	錯誤代碼
自動建立帳戶失敗	31
自動更新帳戶失敗	32

SSO 對 iOS 裝置沒有作用

問題 「單一登入」對 iOS 裝置沒有作用。

可能的原因 Apple iOS 6.x 有一個已知問題，對於使用 Safari 6 Web 瀏覽器的 iPad/iPhone 內部使用者，單一登入 (SSO) 無作用。 這是由於 Apple 的問題所致，已在 iOS 7 中修正。 Safari 錯誤 ID 爲 13484525。

解決方案 請使用其他 Web 瀏覽器。 如需 Mac 作業系統上支援的瀏覽器清單，請參閱《*Cisco WebEx Meetings Server* 規劃指南和系統需求》的「作業系統和瀏覽器需求」一節。

第 16 章

電話

本章包含電話疑難排解主題。

- TLS 高可用性系統上的通話中斷 ，第 61 頁
- 回撥問題 ，第 61 頁
- 撥入問題 ，第 62 頁
- 無法進入會議 ，第 62 頁
- 使用者通話在容錯移轉後中斷 ，第 62 頁
- 語音活動偵測 (VAD) 支援問題 ，第 63 頁
- MDC 中的安全通信會議只能在一個資料中心上工作 ，第 63 頁

TLS 高可用性系統上的通話中斷

問題 在針對 TLS（安全加密會議）會議設定的大型環境中，通話可能會中斷。

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

解決方案 參加者必須手動重新加入其會議。

回撥問題

問題 當您嘗試讓系統呼叫您的電話號碼時，電話不會響，您會收到錯誤訊息：「回撥失敗；無接聽。」

可能的原因 您需要重新設定您的 CUCM 伺服器。

解決方案 在 CUCM，移至針對 Cisco WebEx Meetings Server 設定的 SIP 主幹連線，然後勾選設定的**呼叫搜尋空間**。 移至您的手機，在**裝置**下，勾選設定的分割區。 選取**呼叫路由** > **控制類別** > **呼叫搜尋空間**，前往設定的呼叫搜尋空間，確保其列示針對您的電話設定的分割區。

撥入問題

問題 使用者在撥打完整的號碼前後會聽到重撥聲。

問題 信號器會播放「無法完成您的呼叫」訊息。

可能的原因 您需要重新設定您的 CUCM 伺服器。

解決方案 在 CUCM，前往用於 Cisco WebEx Meetings Server 的路由模式，然後勾選設定的分割區。然後移至呼叫方裝置，勾選設定的**呼叫搜尋空間**。 選取**呼叫路由** > **控制類別** > **呼叫搜尋空間**，前往設定的呼叫搜尋空間，確保其列示針對 Cisco WebEx Meetings Server 路由模式設定的分割區。 如果分割區設定爲 **<None>**，Cisco Unified Communications Manager 中設定的任何裝置將能夠呼叫 Cisco WebEx Meetings Server。

無法進入會議

問題 撥入時，使用者輸入會議 ID 並以 # 結束後通話終止或沒有聲音。

問題 回撥時，使用者在輸入 1 加入會議後通話終止。

可能的原因 您需要重新設定您的 CUCM 伺服器。

解決方案 在 CUCM 中，勾選針對 Cisco WebEx Meetings Server 設定的 SIP 路由模式，然後勾選設定的路由分割區。 前往針對負載平衡器設定的 SIP 主幹連線，然後勾選設定的**路由呼叫搜尋空間**及**對話外參照呼叫搜尋空間**。 選取**呼叫路由** > **控制類別** > **呼叫搜尋空間**，前往設定重新路由呼叫搜尋空間和對話外參照呼叫搜尋空間，確保其分別列示針對 Cisco WebEx Meetings Server SIP 路由模式設定的分割區。

使用者通話在容錯移轉後中斷

問題 使用者通話在高可用性系統發生容錯移轉後中斷。

可能的原因 您的系統已啓用 TLS，並使用 KPML IP 電話。 TAS 嘗試將訂閱 SIP 訊息傳送至 Cisco Unified Communications Manager (CUCM)。 由於 TAS IP 位址變更，訂閱訊息無法通過 CUCM 驗證。 若要設定 CUCM 設定，請登入管理網站，選取**設定** > **音訊**，然後尋找 CUCM 欄位。

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

語音活動偵測 (VAD) 支援問題

問題 Cisco WebEx Meetings Server 未辨識遠端對等 VAD 啓用/停用條件，依預設會停用 VAD 參數。VAD 也稱爲語音活動偵測或語音偵測，是語音處理中使用的技巧，在處理程序中會偵測出現或缺少語音。

可能的原因 Cisco WebEx Meetings Server 不支援 SDP 型交涉進行 VAD 支援。 從 Cisco WebEx Meetings Server 1.1 MR2 及更新版本開始，依預設 Cisco WebEx Meetings Server 停用 VAD。 依預設，Cisco WebEx Meetings Server 的舊版本會啓用 VAD。 透過停用 VAD，轉碼器耗用的頻寬不會超過針對該轉碼器的標準頻寬需求。 例如，停用 VAD 後，G.711 的頻寬耗用將是 64 kbps。VAD 決不會影響使用者體驗。 啓用 VAD 後，Cisco WebEx Meetings Server 有助於根據偵測到的目前語音節省網路頻寬。 如出現無訊息時，Cisco WebEx Meetings Server 會傳送指示無訊息的特殊 SID 封包，並傳送有助於節省網路頻寬的封包。 偵測到語音活動時，它會再開始傳送音訊封包。

解決方案 Cisco WebEx Meetings Server 目前不支援透過 SDP 的 VAD 交涉。

MDC 中的安全通信會議只能在一個資料中心上工作

問題 MDC 中的安全通信會議只能在一個資料中心上工作；無法呼叫其他資料中心。

可能的原因 Cisco Unified Call Manager (CUCM) 無法使用通用名稱匯入多個憑證，兩個資料中心在憑證的通用名稱內皆使用全域網站 URL（預設行爲）。

解決方案 爲使用本地網站 URL 的每一個資料中心產生或購買新的憑證，以作爲通用名稱：

1. **解決方案** 選取**設定** > **安全性** > **憑證** > **憑證於 資料中心名稱** > **產生 CSR**。 **產生 CSR** 視窗隨即顯示。
2. **解決方案** 在**通用名稱**下拉清單中，選取資料中心的本地網站 URL。
3. **解決方案** 產生 CSR 並提交給您的憑證授權單位。
4. **解決方案** 在資料中心上安裝憑證，並將其匯入 CUCM。

第 17 章

升級、更新及擴充問題

本章包含有關升級、更新及擴充問題的疑難排解主題。

- 在開始更新後收到內部伺服器錯誤 ，第 66 頁
- 在執行更新後未收到確認訊息 ，第 66 頁
- 無法連線至 CD/DVD 光碟機中的 ISO 映像 ，第 66 頁
- 更新完成，但沒有出現系統已更新訊息或重新啓動按鈕 ，第 67 頁
- 更新失敗 ，第 67 頁
- 更新系統程序停頓 ，第 67 頁
- 升級按鈕呈灰色顯示 ，第 68 頁
- 擴充失敗 ，第 68 頁
- 升級認證不正確 ，第 68 頁
- 升級管理虛擬機器和原始管理虛擬機器不在同一個 ESXi 上 ，第 68 頁
- 升級管理虛擬機器和原始管理虛擬機器不在同一個子網路上 ，第 69 頁
- 升級系統具有快照 ，第 69 頁
- 嘗試升級到不正確的版本 ，第 69 頁
- 升級原始 HA 系統連線失敗 ，第 70 頁
- 升級無法取得資料 ，第 70 頁
- 升級在磁碟空間檢查失敗 ，第 70 頁
- 升級無法加入虛擬機器 ，第 71 頁
- 升級虛擬機器磁碟失敗 ，第 71 頁
- 升級系統大小不符 ，第 71 頁
- 升級期間變更了原始系統大小 ，第 71 頁
- 升級階段作業進行中 ，第 71 頁

- 無法連接至原始管理網站 ，第 72 頁
- 升級期間變更了原始系統管理 URL ，第 72 頁
- 升級期間變更了原始系統網站 URL ，第 72 頁
- 升級期間變更了原始系統版本 ，第 72 頁

在開始更新後收到內部伺服器錯誤

問題 在開始更新後，會出現更新正在進行快顯頁面。 在更新期間，您收到下列錯誤訊息：「內部伺服器錯誤 (HTTP request /maintenanceLock/unlock)」。

可能的原因 管理 Web 應用程式伺服器收到已中斷更新的內部錯誤。

解決方案 使用 vSphere 用戶端在每個虛擬機器上使用 **關閉訪客** 來正常重新啓動您的所有虛擬機器。 然後開啓所有虛擬機器的電源。 檢查管理儀表板是否顯示版本已更新。 如果顯示，表示更新成功，您可以將系統退出維護模式，然後繼續。 否則，請聯絡技術支援以取得進一步協助。

在執行更新後未收到確認訊息

問題 更新正在進行快顯頁面出現後，沒有任何訊息指出更新是成功還是失敗。 相反，您被導向至管理網站登入頁，且管理儀表板顯示舊版本。

可能的原因 管理 Web 應用程式伺服器 HTTP 階段作業逾時，或您的 HTTP 階段作業的連線已中斷。

解決方案 請檢查您虛擬機器主控台視窗中的更新狀態。 如果有出現錯誤，則主控台視窗會告訴您哪個階段發生錯誤： 驗證、資料庫準備、儲存庫準備、系統更新或更新套件保存階段。 使用 vSphere 用戶端在每個虛擬機器上使用 **關閉訪客** 來正常重新啓動您的所有虛擬機器。 然後開啓所有虛擬機器的電源。 檢查管理儀表板是否顯示版本已更新。 如果顯示，表示更新成功，您可以將系統退出維護模式，然後繼續。 否則，請聯絡技術支援以取得進一步協助。

無法連線至 CD/DVD 光碟機中的 ISO 映像

問題 嘗試更新期間，系統無法連接至 CD/DVD 光碟機中的 ISO 映像。

問題 磁碟機狀態在**連線中**之後停滯。

可能的原因 可能正嘗試連線至錯誤的虛擬機器，或者連線很慢（可能是由 VMware vCenter 中的活動導致）。

解決方案 使用 vSphere 用戶端來連接 ISO 映像檔。 檢查 ISO 映像是否已連線至正確的虛擬機器。 管理網站會顯示虛擬機器的主機名稱。 請確定其相符。 它通常是主要「管理」虛擬機器，除非您更新的是尚未連接至主要系統的高可用性系統。 如果 CD/DVD 光碟機狀態爲**連接中**，請等到它完成。

解決方案 此外，可能必須關閉然後重新開啓 vSphere 用戶端。

更新完成，但沒有出現系統已更新訊息或重新啟動按鈕

問題 已順利完成更新，但看不到**系統已更新**訊息或**重新啟動**按鈕。

解決方案 請檢查您虛擬機器主控台視窗中的更新狀態。 如果有出現錯誤，則主控台視窗會告訴您哪個階段發生錯誤： 驗證、資料庫準備、儲存庫準備、系統更新或更新套件保存檔。

更新失敗

問題 您的更新失敗。

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

- **解決方案** 在虛擬機器主控台視窗中檢查更新狀態。 如果有出現錯誤，則主控台視窗會告訴您哪個階段發生錯誤： 驗證、資料庫準備、儲存庫準備、系統更新或更新套件保存階段。
- **解決方案** 收集日誌： /opt/log/upgrade/*、/opt/log/webadmin/* 等。
- **解決方案** 將所有虛擬機器回復至嘗試更新之前取得的備份版本，然後重試更新。

更新系統程序停頓

問題 更新程序在「正在更新系統...」狀態停頓達一小時或更久。

- **可能的原因** 您的 ISO 套件無法置於資料存放區中，且 vSphere 用戶端遇到網路連線較慢的問題。
- **可能的原因** 您的系統遇到磁碟輸入/輸出緩慢問題，或資料存放區輸入/輸出壅塞。 連線和存取相同的資料存放區或磁碟陣列的主機過多。

- **解決方案** 請檢查您虛擬機器主控台視窗中的更新狀態。 如果有出現錯誤，則主控台視窗會告訴您哪個階段發生錯誤： 驗證、資料庫準備、儲存庫準備、系統更新或更新套件保存階段。
- **解決方案** 回復您的更新，將 ISO 置於資料存放區；如果管理虛擬機器的 CD/DVD 光碟機正在使用 vSphere 用戶端從本機進行連線，請確定 vSphere 用戶端以本機硬體連線的方式連線至公司的內部網路（而非透過 VPN）。

•**解決方案** 回復您的更新，將您的虛擬機器移至新的資料存放區，然後重試更新。

升級按鈕呈灰色顯示

問題 管理網站**系統**頁上沒有**升級**按鈕，或按鈕呈灰色顯示。

可能的原因 您將嘗試在高可用性管理網站（而不是主要系統管理網站）上更新、升級或擴充。

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

擴充失敗

問題 擴充嘗試失敗。

可能的原因 您系統上的資料檔案可能損毀。

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

升級認證不正確

問題 嘗試自動升級時，發現原始的系統管理員登入或 vCenter 認證（或兩者）不正確。

可能的原因 升級程序不具有包含 vCenter 認證的已驗證連線，這樣它可以在開始升級之前執行預先檢查。

解決方案 輸入正確的認證並繼續升級。

解決方案 連接至原始系統管理儀表板並登入。 如果嘗試失敗，則可能會要求您重設密碼或使用 CAPTCHA（全自動區分電腦及人類的圖靈測試）進行驗證。 在原始系統上驗證登入認證後，請使用更正的認證來重試升級。 如果 vCenter 認證多次失敗，請聯絡 vCenter 管理員以驗證認證，再重試升級。

升級管理虛擬機器和原始管理虛擬機器不在同一個**ESXi**上

問題 原始管理虛擬機器和升級管理虛擬機器不在同一個 ESXi 主機上。

可能的原因 未將升級管理虛擬機器和原始管理虛擬機器部署在同一個 ESXi 主機上。

解決方案 刪除升級所建立的任何虛擬機器。 一開始便將兩部虛擬機器放在同一個 ESXi 上來開始升級；請勿嘗試繼續升級程序。

升級管理虛擬機器和原始管理虛擬機器不在同一個子網路上

問題 原始管理虛擬機器和升級管理虛擬機器不在同一個子網路上。

可能的原因 未將升級管理虛擬機器和原始管理虛擬機器部署在同一個子網路上。

解決方案 刪除升級所建立的任何虛擬機器。 一開始便在兩個系統位在同一個子網路時開始升級；請勿嘗試繼續升級程序。

升級系統具有快照

問題 升級系統具有快照。

可能的原因 無法傳送保存資料，因爲至少存在一個虛擬機器 vCenter 快照。

解決方案 刪除所有升級系統虛擬機器上的所有快照，然後繼續。

嘗試升級到不正確的版本

問題 嘗試升級到不正確的版本。

附註 錯誤訊息可能指出連線失敗。

可能的原因 嘗試升級到錯誤的版本。

可能的原因 嘗試升級到錯誤類型的系統，例如嘗試使用「非加密音訊 (AU)」映像檔來升級「加密音訊 (AE)」系統，或反之。

可能的原因 嘗試在擴充系統時執行升級。

可能的原因 嘗試使用此版本不支援的系統重新部署進行升級。

可能的原因 不支援所選升級路徑。

解決方案 升級到正確的版本。

升級原始 HA 系統連線失敗

問題 嘗試連接至原始高可用性管理。

附註 錯誤訊息可能指出版本不符，而不是連線失敗。

可能的原因 原始高可用性系統已啓動。

可能的原因 對於手動升級，可能未關閉原始系統。

可能的原因 對於自動升級，可能在升級程序關閉原始系統後啓動了該系統。

解決方案 請關閉原始高可用性系統並繼續升級。

升級無法取得資料

問題 嘗試從原始系統取得資料失敗。

可能的原因 多次嘗試對原始系統執行準備升級。

可能的原因 無法驗證部署資料。

可能的原因 部署資料初始化失敗。

可能的原因 無法在原始系統上完成保存資料。

可能的原因 將保存資料傳送至升級系統時發生錯誤。

可能的原因 無法完成保存資料的驗證。

解決方案 請在原始系統上結束維護模式，並在該系統進入正常狀態後，重試升級。

解決方案 重新輸入管理 URL 並繼續升級。

升級在磁碟空間檢查失敗

問題 磁碟空間檢查失敗。

可能的原因 自動升級期間，磁碟空間不足，無法部署虛擬機器。 原始系統所使用的每個資料存放區上必須提供支援升級所需的足夠磁碟空間。 對於每部虛擬機器，升級系統會自動使用和原始系統相同的資料存放區。

解決方案 佈建足夠的磁碟空間，然後重試升級。（如需詳細資訊，請參閱《*Cisco WebEx Meetings Server* 規劃指南》(http://www.cisco.com/c/en/us/support/conferencing/webex-meetings-server/products-installation-and-configuration-guides-list.html)。）

升級無法加入虛擬機器

問題 加入虛擬機器失敗。

可能的原因 一個或多個虛擬機器檢查失敗，例如開啓電源、版本、類型、大小或狀態。

解決方案 請更正問題，然後繼續升級。

升級虛擬機器磁碟失敗

問題 「VMware 虛擬機器磁碟格式 (VMDK)」失敗。

可能的原因 VMDK 失敗。

解決方案 將管理虛擬機器保持爲已關閉狀態。 請將 VMDK 檔案從升級管理虛擬機器中刪除，並取代爲與原始管理虛擬機器對應的檔案。 繼續升級。

升級系統大小不符

問題 原始系統的大小和升級系統的大小不符。

可能的原因 升級系統的系統大小與原始系統大小不符。

解決方案 在 vCenter 中，關閉升級管理虛擬機器並將其刪除。 重新部署 OVA 並選取正確大小的升級管理虛擬機器。

升級期間變更了原始系統大小

問題 自啓動「自動升級」程序以來，原始系統的大小有所變更。

可能的原因 起始「自動升級」程序後，變更了原始系統。

解決方案 請移除升級系統的虛擬機器，然後從頭開始「自動升級」程序。

升級階段作業進行中

問題 升級階段作業已在進行。

解決方案 瀏覽器會自動重新整理並顯示現行狀態。

無法連接至原始管理網站

問題 升級期間，無法連接至原始管理網站。

可能的原因 原始系統可能處於暫時狀態。

解決方案 驗證原始系統處於健康狀態，然後重試自動升級。

升級期間變更了原始系統管理 URL

問題 自開始「自動升級」程序以來，原始系統的「管理 URL」有所變更。

可能的原因 起始「自動升級」程序後，變更了原始系統。

解決方案 請移除升級系統的虛擬機器，然後從頭開始「自動升級」程序。

升級期間變更了原始系統網站 URL

問題 自啓動「自動升級」程序以來，原始系統的「網站 URL」有所變更。

可能的原因 起始「自動升級」程序後，變更了原始系統。

解決方案 請移除升級系統的虛擬機器，然後從頭開始「自動升級」程序。

升級期間變更了原始系統版本

問題 自開始「自動升級」程序以來，原始系統的版本有所變更。

可能的原因 起始「自動升級」程序後，變更了原始系統。

解決方案 請移除升級系統的虛擬機器，然後從頭開始「自動升級」程序。

第 18 章

使用者管理

本章包含有關使用者管理問題的疑難排解主題。

- 自動建立帳戶或自動更新帳戶失敗 ，第 73 頁
- 使用 CSV 檔案匯入使用者失敗 ，第 75 頁
- 系統中找不到任何使用者帳戶 ，第 76 頁

自動建立帳戶或自動更新帳戶失敗

問題 您收到下列錯誤訊息之一：

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

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

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

解決方案 TC1 (追蹤碼 1)、……、TC10 (追蹤碼 10) 爲特殊屬性。 如果已在「管理」中的**使用者** > **追蹤碼**中將追蹤碼設定爲必要，則需執行屬性對應。

解決方案 如果追蹤碼的輸入模式爲下拉功能表，則下列規定適用：

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

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

LDAP 屬性	傳出的宣告類型
E-Mail-Addresses	Name_ID
E-Mail-Addresses	email
Given-Name	firstname
Surname	lastname

附註 **解決方案**

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

解決方案 確定使用者的屬性值非空白。

SSO URL API 參考

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

引數	值	說明
firstname	字串	使用者的名字是必填的，最大長度爲 32 個字元。

引數	值	說明
lastname	字串	使用者的姓氏是必填的，最大長度爲 32 個字元。
email	字串	使用者的電子郵件地址是必填的，最大長度爲 64 個字元。
TC1	字串	使用者的追蹤碼 1。 選用/必要（在管理網站內設定）。 如需使用者管理的相關資訊，請參閱《管理指南》。 最大長度爲 132 個字元。 •如果追蹤碼已被設定爲必要，則必須提供值。 •如果目前追蹤碼的輸入模式爲**下拉功能表**，則提供您在下拉功能表中設定的值。 **附註** 值在下拉功能表中必須爲作用中狀態。

上述帳戶資訊使用下列功能進行設定：

•使用者設定：

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

最終使用者網站： 選取**我的帳戶**，以顯示使用者帳戶欄位。

•追蹤碼設定：

管理網站： 選取**使用者** > **追蹤碼**，並將您的**輸入模式**設定爲**下拉功能表**，接著設定您的**使用情況**設定。 然後選取**編輯清單**，以設定您的下拉功能表設定。

使用 CSV 檔案匯入使用者失敗

問題 您嘗試使用 CSV 檔案匯入使用者，該作業失敗。 您收到一則錯誤訊息，指出您選取的檔案無效。

可能的原因 匯入檔案必須爲 unicode UTF-8 或 UTF-16。 Microsoft Excel 只能將 UTF 檔儲存爲 *.txt。

可能的原因 格式不正確的 CSV 檔，例如遺漏了欄。 請參閱 **CSV 檔案欄位值**一節（http://www.cisco.com/c/en/us/support/conferencing/webex-meetings-server/products-installation-guides-list.html）。

解決方案 使用試算表（例如 Excel，建議採用，並使用 Tab 分隔符號），或文字工具（例如「記事本」）來修改 CSV 檔。

解決方案 將檔案另存爲 Unicode UTF-16 (*.txt) 或逗號分隔值 (*.csv) 檔。

解決方案 如果副檔名不是 *.csv，請將檔案重新命名。

解決方案 將更正的 CSV 檔匯入 Cisco WebEx Meetings Server（選取 Tab 分隔的檔案選項）。

解決方案 無法使用 CSV 檔案轉移稽核者角色。

問題 稽核者角色不會隨 CSV 檔案轉移。

可能的原因 這是依設計而定的。

系統中找不到任何使用者帳戶

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

可能的原因 使用者未存在於系統中，且自動建立帳戶未開啓。

解決方案 確定您已在系統上新增使用者，並確定自動建立帳戶已開啓。

第 19 章

虛擬機器問題

本章包含有關虛擬機器問題的疑難排解主題。

- 主要或高可用性系統上的「管理」虛擬機器已關閉 ，第 77 頁
- NIC 小組問題 ，第 77 頁
- 虛擬機器在部署後未啓動 ，第 78 頁
- 虛擬機器故障且無法復原 ，第 78 頁
- 虛擬機器問題和當機 ，第 78 頁
- 由於硬體故障無法存取虛擬機器 ，第 79 頁
- 虛擬機器重複重新啓動 ，第 79 頁
- 您的虛擬機器在斷電後不斷地重新開機 ，第 79 頁

主要或高可用性系統上的「管理」虛擬機器已關閉

問題 主要或高可用性系統上的「管理」虛擬機器已關閉。 您可以選取**系統** > **檢視更多** > **屬性**，來檢視系統狀態。「管理網站」無法存取，您會在瀏覽器視窗中看到錯誤訊息（例如，「我們在處理您的請求時遇到問題。」）。

可能的原因 管理 VMware vSphere 中的虛擬機器可能發生問題。

解決方案 取得 VMware 日誌 (kb.vmware.com)，然後將其提供給 Cisco TAC 代表。 您的代表會使用日誌來確定系統上是否存在虛擬機器問題。 請注意，「任務和事件」訊息（「任務和事件」標籤中的虛擬機器事件）對於疑難排解用途非常重要。

NIC 小組問題

問題 您已針對容錯移轉和負載平衡設定 NIC 小組，且所有虛擬機器都似乎正常執行，但由於會議故障，在以最大負載執行產品時，您開始遇到問題。

可能的原因 開啓 VMware vSphere 主控台，並確定在託管 Cisco WebEx Meetings Server 虛擬機器的 UCS 伺服器上 NIC 小組是否正常運作。 發生此問題通常是由於 NIC 的連線失敗，從而強制其他 NIC 承擔完整網路負載。 如果您的 NIC 是 GB 乙太網路 NIC，這特別重要，因爲在最大埠負載時，任何一個 NIC 都會執行到最大鏈結容量。 因此，如果一個 GB 乙太網路 NIC 發生災難性故障，會導致整個網路負載落在另一個 NIC 上，從而使鏈結飽和並導致 Cisco WebEx Meetings Server 內發生應用程式層級問題。

解決方案 將 Cisco WebEx Meetings Server 置於維護模式下，修復或更換故障 NIC，然後還原對最終使用者的服務。

虛擬機器在部署後未啟動

問題 虛擬機器在部署後未啓動。

可能的原因 Cisco UCS 伺服器（在其中部署虛擬機器）不符合系統大小的最低需求。

解決方案 檢查系統大小的系統需求，並確保具有足夠的 CPU、記憶體和可用磁碟空間。 如需相關資訊，請參閱《*Cisco WebEx Meetings Server* 系統需求》。

虛擬機器故障且無法復原

問題 您的其中一個虛擬機器出現故障，即使在 Cisco TAC 的協助下也無法修復。

可能的原因 有多種可能的原因，包括如下： 您的資料庫損毀、設定錯誤、維護活動不受支援、電源故障、硬體故障等。

解決方案 如果高可用性設定上的虛擬機器出現故障，請從系統移除高可用性虛擬機器。 重新部署所有高可用性虛擬機器，然後重新設定系統高可用性。 如需相關資訊，請參閱《*Cisco WebEx Meetings Server* 管理指南》中的「設定高可用性系統」。 同樣地，如果網際網路反向 Proxy 虛擬機器出現故障，您必須從系統移除虛擬機器。 然後重新部署和重新設定網際網路反向 Proxy 虛擬機器。 如需相關資訊，請參閱《*Cisco WebEx Meetings Server* 管理指南》中的「新增公開存取」。 對於任何其他虛擬機器，您必須使用「災難復原」功能重新建立系統。 如需相關資訊，請參閱《*Cisco WebEx Meetings Server* 管理指南》中的「使用災難復原功能」。

虛擬機器問題和當機

問題 您的虛擬機器當機且未恢復運作。

可能的原因

解決方案 嘗試執行下列解決方案：

- **解決方案** 嘗試從 VMware vCenter 重新啓動虛擬機器。

- **解決方案** 如果您已擷取虛擬機器的快照，可嘗試還原快照。

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

- **解決方案** 如果您已設定儲存伺服器，可以嘗試執行災難復原程序來還原系統。 如需相關資訊，請參閱《管理指南》中的「使用災難復原功能」。

- **解決方案** 如果上述解決方案都不能解決您的問題，請聯絡 Cisco TAC 以尋求協助。 您可以透過下列 URL 聯絡 TAC： http://www.cisco.com/cisco/web/support/index.html

由於硬體故障無法存取虛擬機器

問題 無法存取主要虛擬機器。 使用者無法存取「管理」網站，且無法存取 WebEx 網站以開始或排定會議。 管理員無法對虛擬機器進行 SSH 連線。 容錯移轉至「高可用性」系統並未發生。

可能的原因 無法存取託管主要「管理」虛擬機器的磁碟。

解決方案 使用 VMware vCenter 關閉無法存取的虛擬機器。 這樣做可以順利完成容錯移轉至 HA 系統的程序。 解決硬體問題之後，請聯絡 Cisco TAC 以協助您還原主要虛擬機器。

虛擬機器重複重新啟動

問題 我在其中部署 Cisco WebEx Meetings Server OVA 的虛擬機器重複重新啓動。

可能的原因 在 ESXi 主機上未設定 NTP。

解決方案 在 ESXi 主機上設定 NTP，檢查 ESXi 主機上的 DNS 以確保它將正確解析 NTP 伺服器，然後將 OVA 重新部署至虛擬機器。

您的虛擬機器在斷電後不斷地重新開機

問題 您的虛擬機器在斷電後不斷地重新開機，而不允許載入作業系統。 沒有可用的 SSH 或 GUI 存取。

可能的原因 您的檔案系統已損壞。

解決方案 任何 Cisco WebEx Meetings Server 虛擬機器都可能有此情況。 當虛擬機器開機時，將會在主控台上看到下列訊息： **即將在 <string_numbers_letters> 秒內啟動 Cent OS (<number>)**。 按一下任意鍵中斷開機程序，並顯示 GNU GRUB 開機載入器功能表。 按 **e** 編輯命令，然後再啓動虛擬機器。 按向下箭頭鍵選取 **kernel** 行，然後按 **e** 編輯此 kernel 行。 向 kernel 行追加下面的文字： **init=/bin/sh** (請確保 init 前有個空格)。 按 Enter 鍵儲存您的變更，然後返回上一個功能表。 按 **b** 鍵開機。 鍵入下列命令裝載根檔案系統： **mount -o remount,rw / .** 在命令列輸入 **su** 呼叫 superuser 模式，以取得 root 存取權。 您可以從這裡輸入 **fsck**，以檢查並修復您的檔案系統。 按 **y** 鍵，以提示修復發現的問題。 完成之後，使用 vCenter 中的 RESET 功能重新啓動虛擬機器。 如果問題已解決，則虛擬機器應該正常啓動。 在命令列輸入 **hastatus**，以檢查系統狀態。 如果此方法無效且 TAC 找不到任何變通方法，請遵循《*Cisco WebEx Meetings Server* 管理指南》中描述的「災難恢復」程序。