

# Fracaso de los agentes para registrar en el Cisco collaboration server

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedentes](#)

[Problema](#)

[Causa](#)

[Solución](#)

[Quite el URLScan del Sitio Web predeterminado](#)

[Quite el URLScan del master del servicio WWW](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

Este documento describe una razón del fracaso de los agentes para registrar en el Cisco collaboration server. Este documento también proporciona una solución en Cisco Intelligent Contact Manager (ICM) o el entorno para empresas del Centro de contacto IP (IPCC).

## [prerrequisitos](#)

### [Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco ICM o IPCC Enterprise
- Cisco Web Collaboration Option

### [Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Versión de edición 6.0 SR4 del Cisco ICM o del IPCC Enterprise
- Versión 5.0 del Cisco Web Collaboration Option SR3

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en

funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

## [Convenciones](#)

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

## [Antecedentes](#)

Los filtros del servidor de Internet API (ISAPI) son los archivos de la biblioteca de vínculos dinámicos (DLL) que ayudan a modificarse y aumentan las funciones de los Servicios de Internet Information Server (IIS). Los filtros ISAPI se ejecutan siempre en un servidor IIS, y filtran cada petición hasta los filtros encuentran una petición válida de procesar. La capacidad de examinar y de modificar los flujos de datos entrantes y salientes hace los filtros ISAPI potentes y flexibles.

El URLScan es un filtro ISAPI que permite que los administradores del sitio web restrinjan el tipo de pedidos de HTTP que los procesos del servidor. El filtro del URLScan bloquea los pedidos de HTTP específicos, y se asegura de que las peticiones potencialmente dañinas no alcanzan el servidor.

La herramienta del URLScan defiende todas las peticiones que entren en el servidor, y filtra las peticiones basadas en las reglas que el administrador fija. El URLScan se asegura de que solamente las peticiones válidas estén procesadas, y las ayudas protegen la Seguridad del servidor. Las ayudas del URLScan protegen eficazmente a los servidores Web porque la mayoría de los ataques implican el uso de una petición que sea inusual de cierta manera. Aquí están algunos ejemplos de las peticiones inusuales que pueden ser potencialmente dañinas:

- Pide que es extremadamente largo
- Pide que implica una acción inusual
- Peticiones codificadas con un juego de caracteres alterno
- Pide que incluye las secuencias de caracteres que se consideran raramente en las peticiones legítimas

El URLScan filtra hacia fuera todas las peticiones inusuales, y protege el servidor contra el daño.

## [Problema](#)

Los agentes no pueden registrar en el Cisco collaboration server. Cuando un agente intenta iniciar sesión, un mensaje de error aparece (véase el [cuadro 1](#)):

### **Cuadro 1 – Error en el inicio de sesión del agente**

## Agent Login



The Cisco Collaboration Server was unable to log you in  
System Error: Unhandled system error.



## Causa

Este problema ocurre porque el filtro ISAPI del URLScan está instalado y habilitado en el Cisco collaboration server.

## Solución

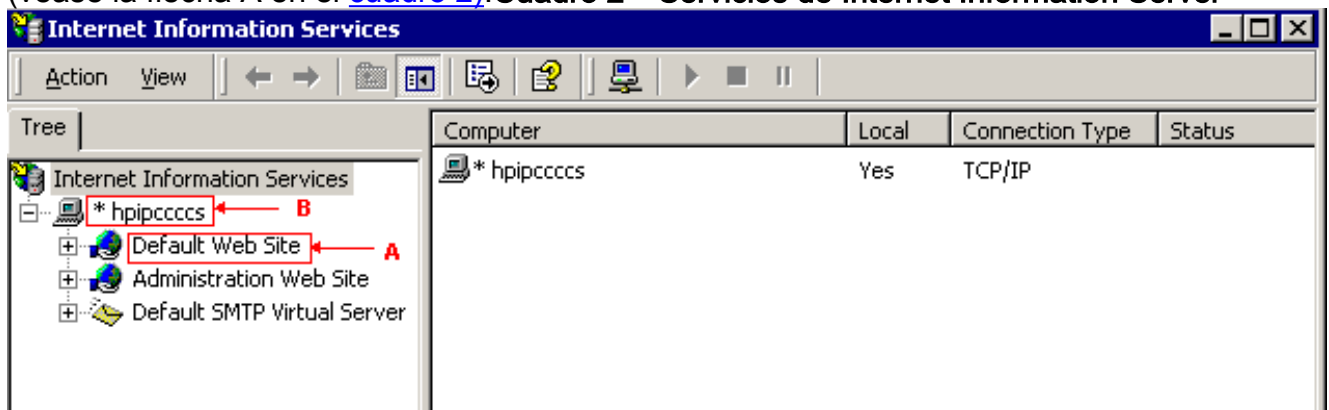
Quite el URLScan para solucionar el problema. Utilice la página de los filtros ISAPI del cuadro de diálogo Propiedades del servidor Web en el administrador de servicios de Internet para quitar el URLScan manualmente.

Usted debe quitar el URLScan el Sitio Web predeterminado y del service manager WWW.

## Quite el URLScan del Sitio Web predeterminado

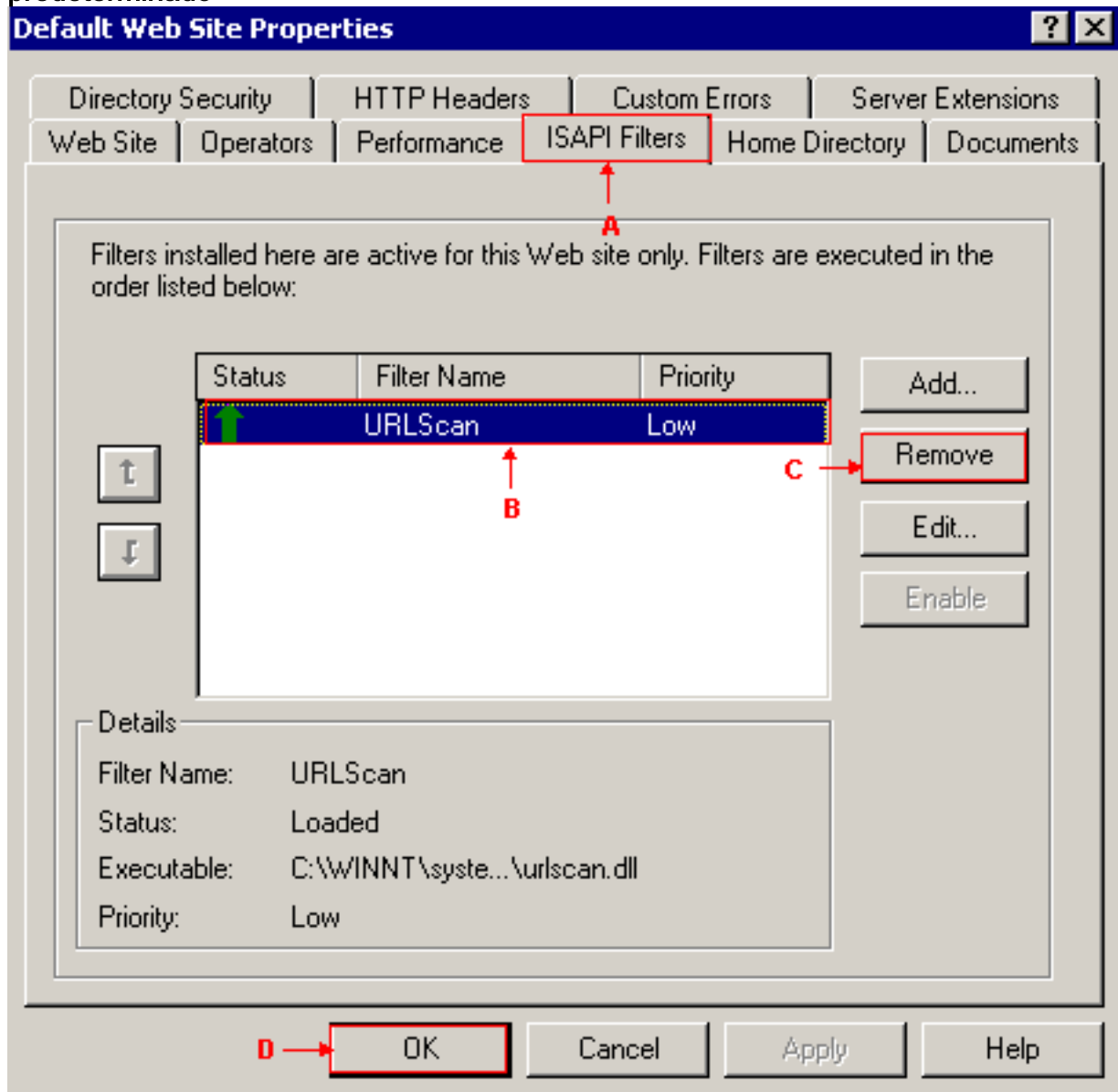
Complete estos pasos para quitar el URLScan del Sitio Web predeterminado:

1. Seleccione el **Start (Inicio) > Programs (Programas) > Administrative Tools (Herramientas administrativas) > Internet services Manager (Administrador de servicios de Internet)**. La ventana de los Servicios de Internet Information Server aparece (véase el [cuadro 2](#)).
2. Amplíe el árbol en el panel izquierdo hasta que usted vea el **Sitio Web predeterminado** (véase la flecha A en el [cuadro 2](#)). Cuadro 2 – Servicios de Internet Information Server



3. **Sitio Web predeterminado** del click derecho.
4. Propiedades Select del menú contextual. El cuadro de diálogo Propiedades del Sitio Web

predeterminado aparece (véase el [cuadro 3](#)). Cuadro 3 – Propiedades del Sitio Web predeterminado



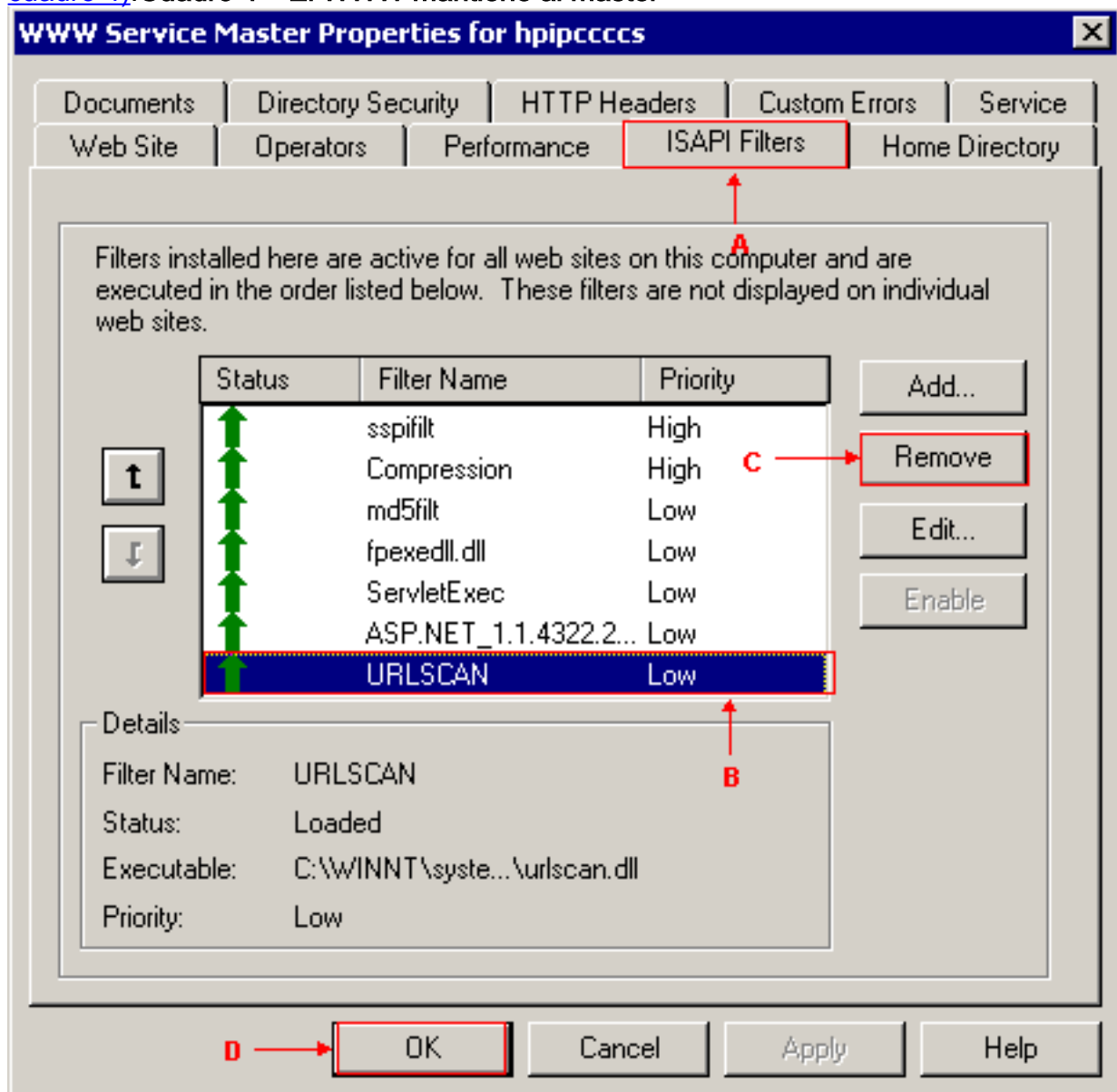
5. Seleccione la lengüeta de los **filtros ISAPI** (véase la flecha A en el [cuadro 3](#)).
6. **URLScan** selecto de la lista de filtros (véase la flecha B en el [cuadro 3](#)).
7. El tecleo **quita** (véase el C de la flecha en el [cuadro 3](#)).
8. Haga Click en OK (véase la flecha D en el [cuadro 3](#)).

## [Quite el URLScan del master del servicio WWW](#)

Complete estos pasos para quitar el URLScan del master del servicio WWW:

1. Seleccione el **Start (Inicio) > Programs (Programas) > Administrative Tools (Herramientas administrativas) > Internet services Manager (Administrador de servicios de Internet)**.
2. Amplíe el árbol en el panel izquierdo.
3. Haga clic con el botón derecho del ratón Nombre del servidor (véase la flecha B en el [cuadro 2](#)).
4. Propiedades Select del menú contextual.
5. Seleccione el **servicio WWW** en la sección de propiedades Master, y el tecleo **edita**. El cuadro de diálogo de las propiedades del maestro de servicio WWW aparece (véase el

cuadro 4). Cuadro 4 – El WWW mantiene al master



6. Seleccione la lengüeta de los **filtros ISAPI** (véase la flecha A en el [cuadro 4](#)).
7. **URLScan** selecto de la lista de filtros (véase la flecha B en el [cuadro 4](#)).
8. El teclado **quita** (véase el C de la flecha en el [cuadro 4](#)).
9. Haga Click en OK (véase la flecha D en el [cuadro 4](#)).

## [Información Relacionada](#)

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)