

エージェントが Cisco Collaboration Server にログインできない

目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[背景説明](#)

[問題](#)

[原因](#)

[解決策](#)

[デフォルトのWebサイトから URLScan を取除いて下さい](#)

[WWW サービス マスターから URLScan を取除いて下さい](#)

[関連情報](#)

はじめに

このドキュメントでは、エージェントが Cisco Collaboration Server へのログインに失敗する理由の1つについて説明します。このドキュメントでは、Cisco Intelligent Contact Manager (ICM) 環境または IP Contact Center (IPCC) Enterprise 環境での解決方法についても説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識が推奨されます。

- Cisco ICM か Cisco Unified Contact Center Enterprise
- Cisco Web Collaboration Option

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco ICM か Cisco Unified Contact Center Enterprise 版 バージョン 6.0 SR4
- Cisco Web Collaboration Option バージョン 5.0 SR3

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。稼働中

のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

背景説明

インターネット サーバ API (ISAPI) フィルターは修正を助けるで、Internet Information Services (IIS) 機能性を高めますダイナミック リンク ライブラリ (DLL) ファイル。ISAPI フィルターは IIS サーバで処理すると常に動作し、フィルターまでの各要求を見つけます有効な要求がフィルタリングします。着信および発信 データのストリームを検査し、修正する機能は ISAPI フィルターを強力および適用範囲が広くさせます。

Webサイト 管理者がサーバプロセス HTTP 要求の種類を制限することを可能にする URLScan は ISAPI フィルタです。URLScan フィルタは特定の HTTP 要求をブロックし、有害性がある要求がサーバに達しないようにします。

URLScan ツールはサーバに入って来る選別し、管理者が設定するルールに基づいて要求をフィルタリングしますすべての要求を。URLScan は有効な要求だけ処理される、ヘルプはサーバのセキュリティを保護しますようにし。URLScan 効果的にヘルプはほとんどの不正侵入が要求の使用を含むので Webサーバを保護します何らかのかたちで珍しい。有害性があります珍しい要求のいくつかの例はここにあります:

- 非常に長い要求
- 珍しい操作を含む要求
- 文字セット切替機構と符号化される要求
- 正当な要求でまれに見られない文字シーケンスを含む要求

URLScan はすべての珍しい要求をフィルタ・アウトし、被害からサーバを保護します。

問題

エージェントは Cisco Collaboration サーバにログインすることができません。エージェントがログインを試みるとき、エラー メッセージが現れます ([図を 1](#)) 参照して下さい:

図 1-エージェントログイン障害

Agent Login



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



原因

この問題は URLScan ISAPI フィルタが有効にされた Collaboration Server on Cisco インストールされているので発生し。

解決策

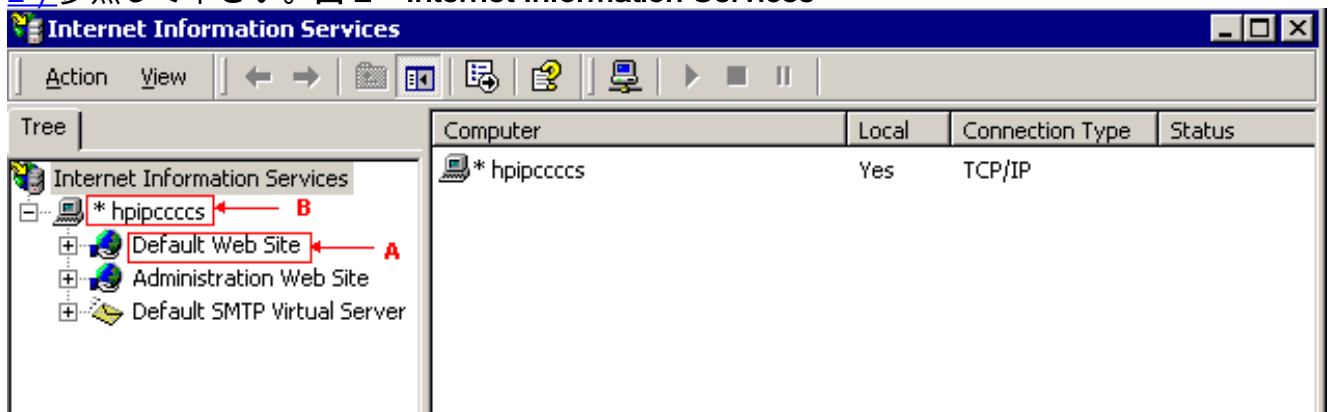
問題を解決するために URLScan を取除いて下さい。Webサーバ Properties ダイアログボックスの Filters ページ URLScan を手動で取除くのに Internet Services Manager で ISAPI を使用して下さい。

デフォルトのWebサイトと WWW サービス マネージャから URLScan を取除いて下さい。

デフォルトのWebサイトから URLScan を取除いて下さい

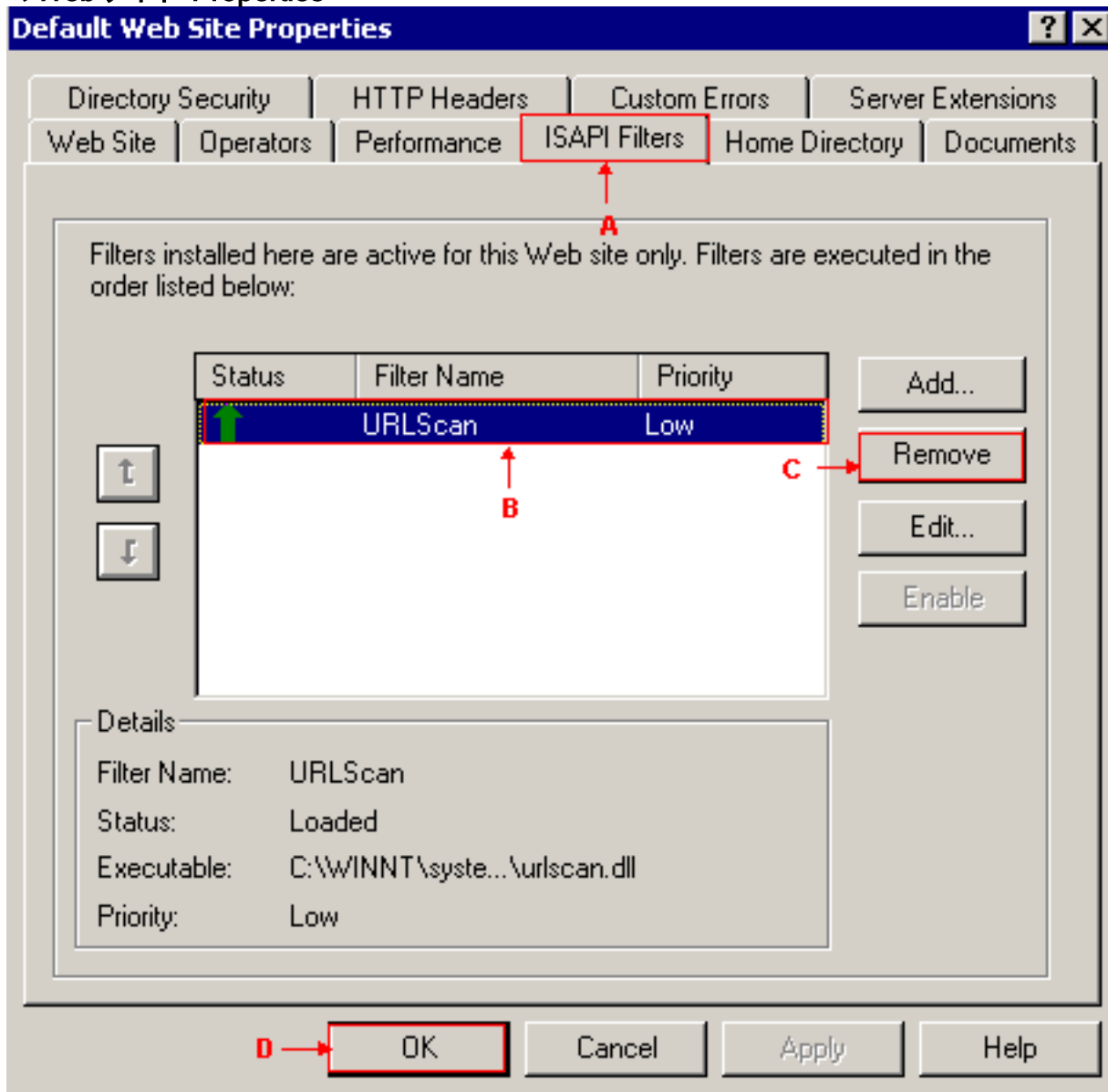
デフォルトのWebサイトから URLScan を取除くためにこれらのステップを完了して下さい:

1. Start > Programs > Administrative Tools > Internet Services Manager の順に選択して下さい。Internet Information Services ウィンドウは現われます ([図を 2](#)) 参照して下さい。
2. デフォルトのWebサイトを見るまで左ペインのツリーを拡張して下さい ([図](#) の矢印 A を [2](#)) 参照して下さい。 [図 2 – Internet Information Services](#)



3. 右クリック **デフォルトのWebサイト**。
4. ショートカット メニューから『Properties』 を選択して下さい。デフォルトのWebサイト Properties ダイアログボックスは現われます ([図を 3](#)) 参照して下さい。 [図 3 – デフォルト](#)

のWebサイト Properties

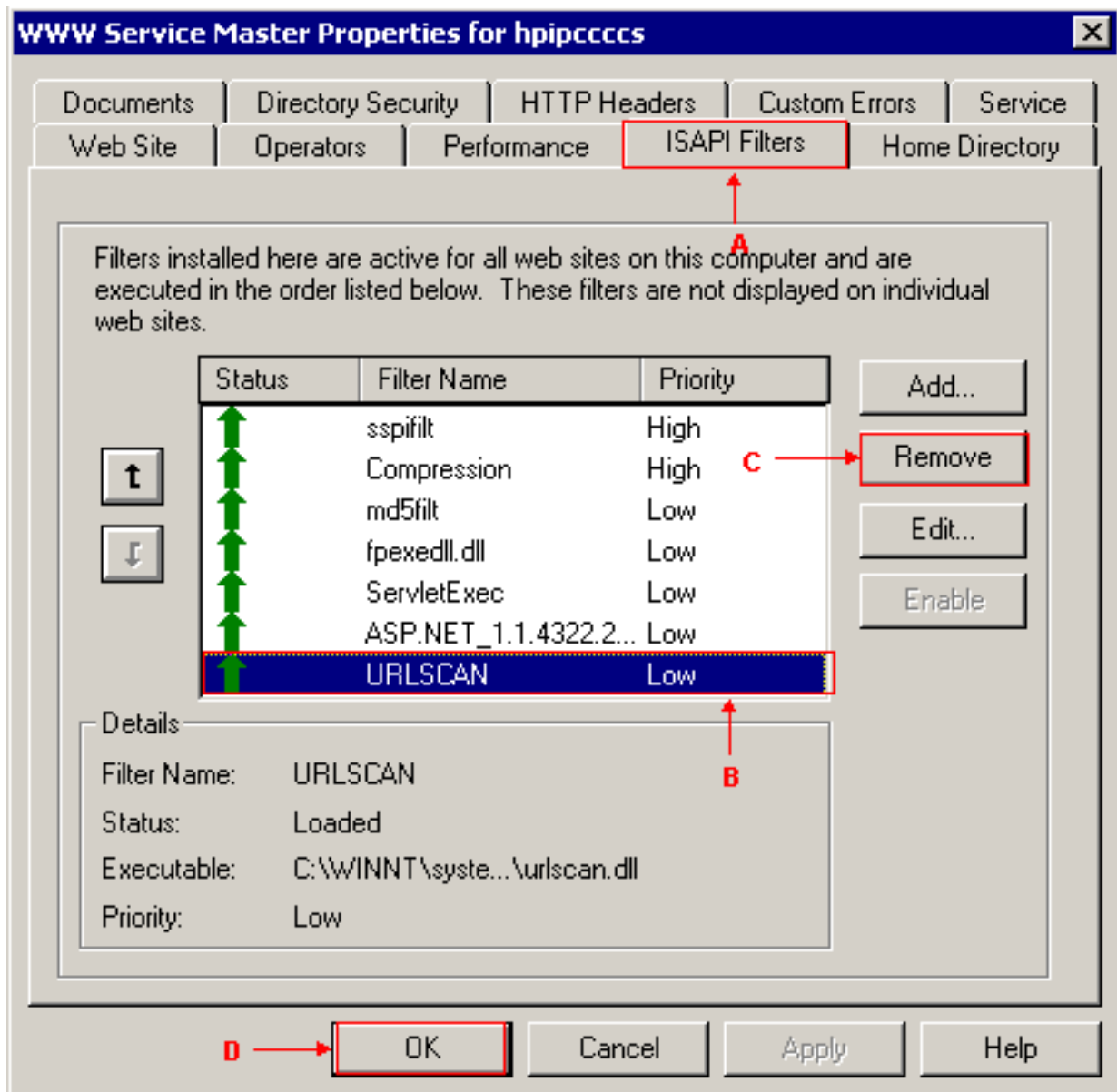


5. ISAPI Filters タブを選択して下さい (図の矢印 A を 3) 参照して下さい。
6. フィルターのリストから『URLScan』を選択して下さい (図の矢印 B を 3) 参照して下さい。
7. 『Remove』をクリックして下さい (図の矢印 C を 3) 参照して下さい。
8. 『OK』をクリックして下さい (図の矢印 D を 3) 参照して下さい。

WWW サービス マスターから URLScan を取除いて下さい

WWW サービス マスターから URLScan を取除くためにこれらのステップを完了して下さい:

1. Start > Programs > Administrative Tools > Internet Services Manager の順に選択して下さい。
2. 左ペインのツリーを拡張して下さい。
3. サーバ名を右クリックして下さい (図の矢印 B を 2) 参照して下さい。
4. ショートカット メニューから『Properties』を選択して下さい。
5. マスター Properties セクションで『WWW Service』を選択し、『Edit』をクリックして下さい。WWW サービス マスター Properties ダイアログボックスは現われます (図を 4) 参照して下さい。図 4 - WWW はマスターを保守します



6. ISAPI Filters タブを選択して下さい (図の矢印 A を 4) 参照して下さい。
7. フィルターのリストから『URLScan』 を選択して下さい (図の矢印 B を 4) 参照して下さい。
8. 『Remove』 をクリックして下さい (図の矢印 C を 4) 参照して下さい。
9. 『OK』 をクリックして下さい (図の矢印 D を 4) 参照して下さい。

関連情報

- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)