

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

## 目次

[概要](#)

[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 サイトからの URLScan の削除](#)

[WWW サービス マスターからの URLScan の削除](#)

[関連情報](#)

## 概要

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 または IPCC 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 または IPCC Enterprise Edition 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

Internet Server API ( ISAPI ) フィルタは、インターネット インフォメーション サービス ( IIS ) 機能を変更したり、拡張したりするのに役立つ、ダイナミック リンク ライブラリ ( DLL ) ファイルです。ISAPI フィルタは、IIS サーバ上で常に動作し、処理する有効な要求を検出するまで、すべての要求をフィルタリングします。ISAPI フィルタは、入出力両方のデータ ストリームを検査および変更する機能によって、性能および柔軟性を増しています。

URLScan は ISAPI フィルタの 1 つで、Web サイトの管理者はこのフィルタによって、サーバが処理する HTTP 要求のタイプを制限することができます。URLScan フィルタは、特定の HTTP 要求をブロックし、潜在的に有害な要求がサーバに到達しないようにすることができます。

URLScan ツールは、サーバに入ってくるすべての要求を検査し、管理者が設定したルールに基づいて要求をフィルタリングします。URLScan によって、有効な要求のみを処理することができます。ほとんどの攻撃には、何らかの形で異常な要求が使用されるため、URLScan は効果的に Web サーバを保護することができます。潜在的に有害な影響を与える可能性のある異常な要求の例を次に示します。

- 極端に長い要求
- 異常な動作を含む要求
- 代替文字セットでエンコードされた要求
- 正規な要求ではほとんど見ない文字列を含む要求

URLScan は異常な要求すべてを除外し、障害からサーバを保護します。

## 問題

エージェントが Cisco Collaboration Server にログインできません。エージェントがログインしようとする、エラー メッセージが表示されます ( [図 1](#) を参照 ) 。

### 図 1 : エージェントのログイン失敗

## 原因

この問題は、URLScan ISAPI フィルタがインストールされていて、Cisco Collaboration Server で有効にされているため、発生します。

## 解決策

この問題を解決するには、URLScan を削除します。Internet Services Manager の [Web Server Properties] ダイアログボックスにある [ISAPI Filters] ページを使用して、URLScan を手動で削除します。

デフォルトの Web サイトと WWW Service Manager から URLScan を削除する必要があります。

## [デフォルトの Web サイトからの URLScan の削除](#)

デフォルトの Web サイトから URLScan を削除するには、次の手順を実行します。

1. [Start] > [Programs] > [Administrative Tools] > [Internet Services Manager] の順に選択します。  
。 [Internet Information Services] ウィンドウが表示されます ( [図 2](#) を参照してください )。
2. [Default Web Site] が表示されるまで、左側のペインのツリーを展開します ( [図 2](#) の矢印 A を参照 )。 **図 2 : Internet Information Services**
3. **Default Web Site** を右クリックします。
4. ショートカット メニューから [Properties] を選択します。 [Default Web Site Properties] ダイアログボックスが表示されます ( [図 3](#) を参照 )。 **図 3 : Default Web Site Properties**
5. [ISAPI Filters] タブを選択します ( [図 3](#) の矢印 A を参照 )。
6. フィルタのリストから [URLScan] を選択します ( [図 3](#) の矢印 B を参照 )。
7. [Remove] をクリックします ( [図 3](#) の矢印 C を参照 )。
8. [OK] をクリックします ( [図 3](#) の矢印 D を参照 )。

## [WWW サービス マスターからの URLScan の削除](#)

WWW サービス マスターから URLScan を削除するには、次の手順を実行します。

1. [Start] > [Programs] > [Administrative Tools] > [Internet Services Manager] の順に選択します。  
。
2. 左側のペインで、ツリーを展開します。
3. サーバ名を右クリックします ( [図 2](#) の矢印 B を参照 )。
4. ショートカット メニューから [Properties] を選択します。
5. [Master Properties] セクションで [WWW Service] を選択し、[Edit] をクリックします。  
[WWW Service Master Properties] ダイアログボックスが表示されます ( [図 4](#) を参照 )。 **図 4 : WWW サービス マスター**
6. [ISAPI Filters] タブを選択します ( [図 4](#) の矢印 A を参照 )。
7. フィルタのリストから [URLScan] を選択します ( [図 4](#) の矢印 B を参照 )。
8. [Remove] をクリックします ( [図 4](#) の矢印 C を参照 )。
9. [OK] をクリックします ( [図 4](#) の矢印 D を参照 )。

## [関連情報](#)

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