

# 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](#)

[タイムアウトの調整](#)

[IIS 接続のタイムアウト](#)

[WebView のタイムアウト](#)

[ServletExec のタイムアウト](#)

[サービスの再起動](#)

[関連情報](#)

## 概要

このドキュメントでは、WebView と Microsoft Internet Information Service ( IIS ) の接続のタイムアウトについて説明し、Cisco Intelligent Contact Management ( ICM ) 環境でこれら両方の値を調整する手順を紹介しています。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco WebView
- Cisco ICM
- Microsoft IIS
- Microsoft Windows 2000

### 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 バージョン 5.0 以降
- Microsoft Windows 2000 Server
- Microsoft IIS バージョン 5.0

このドキュメントの情報は、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、クリアな ( デフォルト ) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

### 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

IIS 接続のタイムアウトでは、サーバによって非アクティブなユーザの接続が解除されるまでの時間 ( 秒 ) が設定されます。 HTTP プロトコルによる接続の解除が失敗した場合には、これによってすべての接続が閉じられます。

設定された非アクティブ時間が経過すると、WebView によってセッションが終了します。 エージェントは WebView に再度ログインする必要があります。

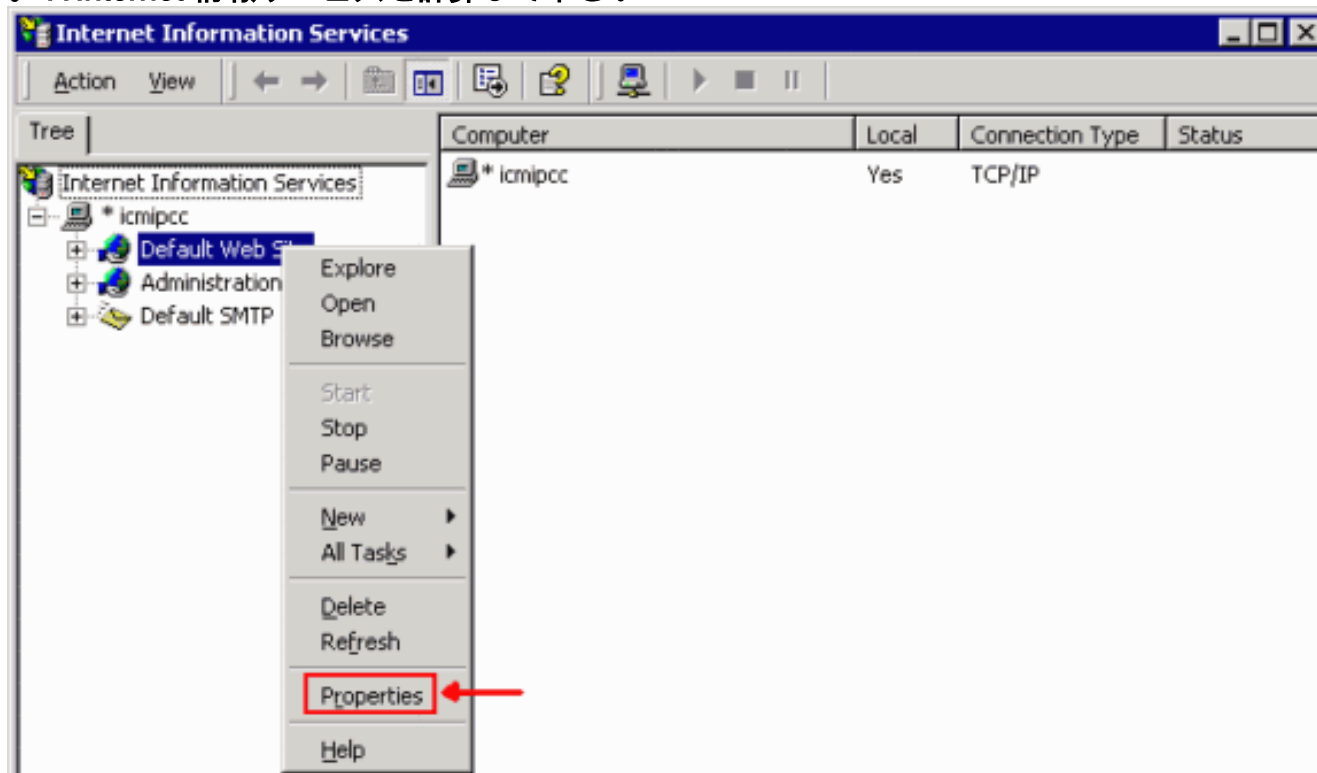
## タイムアウトの調整

### IIS 接続のタイムアウト

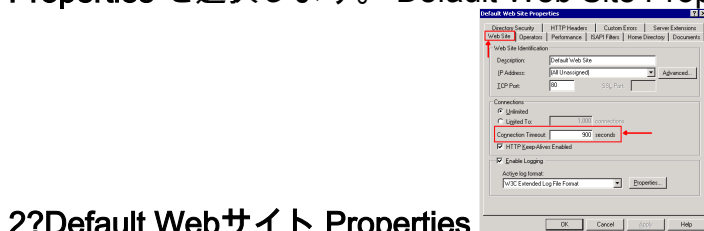
IIS 接続のタイムアウトのプロパティでは、サーバによって非アクティブなユーザの接続が解除される時間 ( 秒 ) が設定されます。 デフォルト値は 900 秒です。 非常に大規模なアップロードを実行するには、この値を増加させる必要がある可能性があります。

IIS 接続のタイムアウトをリセットするには、次の手順を実行してください。

1. Start > Programs > Administrative Tools > Internet Services Manager の順に選択して下さい。  
1?Internet 情報サービスを計算して下さい



2. Internet Information Services を展開します。
3. Default Web Site を右クリックします。
4. Properties を選択します。 Default Web Site Properties ウィンドウが表示されます。 図



2?Default Webサイト Properties

5. **Web Site** タブをクリックして選択します。
6. Connection Timeout ボックスに新しい値を入力します。デフォルト値は 900 秒です。

## WebView のタイムアウト

非アクティブな特定の時間が経過すると、WebView によってユーザがログアウトされます。デフォルトのタイムアウト間隔は 120 分に設定されています。このタイムアウト間隔は設定可能であり、ServletExec と WebView の両方で設定される必要があります。これらの値のどちらか小さい方が有効になります (デフォルト値は 120 分です)。ただし、Cisco では、どちらに対しても同じ値を使用することを推奨します。

タイムアウト値を大きくすると、メモリ内にユーザのクレデンシャルがより長い間隔で残ることになるため、メモリ要件が大きくなります。値を大幅に増やす前に、このことを考慮してください。

WebView のタイムアウト間隔を調整するには、次の手順を実行します。

1. **adminui.properties** ファイルを開きます。デフォルトでは、このファイルはディレクトリ `c:\icm\web\webview\reporting\servlet\properties` に在ります。
2. [図 3](#) に示されているように、**adminui.ADMIN\_TIMEOUT** を探します。デフォルトは 120 秒です。 [図 3](#) か。 `Adminui.properties`

```
#
adminui.LANGUAGE=en
adminui.COUNTRY=US
adminui.inputEncoding=8859_1
adminui.outputEncoding=8859_1
adminui.htmlCharset=ISO-8859-1

# Font Size
# CSS_FILE_NAME=webLinesSmall.css causes smaller fonts to be used
# in the Administration User Interface.  Smaller font sizes are
# best for windows browsers.
# CSS_FILE_NAME=webLineBig.css causes larger fonts to be used
# in the Administration User Interface.  Larger font sizes are
# best for Unix browsers.
adminui.CSS_FILE_NAME=webLinesSmall.css

# style sheet location
# CSS_FILE_NAME is the cascading style sheet (above) used by the
# Administration User Interface.
# CSS_LOCATION indicates the directory where it is located.
adminui.CSS_LOCATION=C:/icm/web/webview/reporting/pub/html/render

# Admin Session Timeout
# The ADMIN_TIMEOUT default is 120 minutes (2 hours).
# This is the length of time an Admin session can be idle before
# the user will be asked to log in again.
# Note: this affects both the Admin UI and scriptBuilder
# so if you intend to have long idle times while using
# scriptBuilder set this rather high.
adminui.ADMIN_TIMEOUT=120
```

## ServletExec のタイムアウト

注 ServletExec のタイムアウト間隔を WebView のタイムアウト間隔と等しくする必要があります。

ServletExec のタイムアウト間隔を調整するには、次の手順を実行します。

1. **session.properties** ファイルを開きます。デフォルトでは、このファイルはディレクトリ

c:\Program Files\New Atlanta\ServletExec ISAPI\ServletExec Data\default\ に在ります。

2. [Figure4](#) に示すようにファイル `session.invalidationtime`、見つけて下さい。デフォルト値は 7,200,000 ミリ秒です。 **図 4?Session.properties**

```
in memory
# session.persistence           - enables/disables restoring of sessions after a server
restart
# session.swapdirectory        - directory where sessions are stored when they are swapped
out
# session.maxresidents         - the number of sessions allowed to be in memory at one
time
# session.maxsessions          - the total number of allowed sessions
# session.invalidationtime     - time in msec a session can be unused before being
invalidated
# enable.sessions              - enables/disables session tracking
# enable.cookies                - enables/disables use of Cookies for sending session ID
# enable.urlrewriting           - enables/disables URL Rewriting for sending session ID
# enable.protocolswitchrewriting - enables/disables URL Rewriting on a protocol switch
# session.cookie.name          - named used for session ID Cookie
# session.cookie.comment       - comment sent with session ID Cookie
# session.cookie.domain        - domain sent with session ID Cookie
# session.cookie.maxage        - maximum age of the session ID Cookie
# session.cookie.path          - path sent with session ID Cookie
# session.cookie.secure        - if true, secure field is sent with session ID Cookie
session.invalidationinterval=10000
session.swapinterval=10000
session.persistence=true
session.swapdirectory=sessionSwap
session.maxresidents=1024
session.maxsessions=1024
session.invalidationtime=7200000
enable.sessions=true
enable.cookies=true
enable.urlrewriting=false
```

3. 希望する間隔に変更します。

## サービスの再起動

ServletExec または WebView のタイムアウトを変更した後は、IIS と Jaguar のサービスに再起動が必要です。次の手順を実行します。

1. >管理ツール > Services Start > Control Panel の順に選択して下さい。
2. IIS Admin サービスを停止します。これによって、World Wide Web サービスも停止します。
3. Jaguar サービスを停止します。
4. World Wide Web サービスを起動します。これにより、IIS Admin サービスが自動的に起動されます。
5. Jaguar サービスを起動します。

## 関連情報

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