

# Falha de agentes registrar no Cisco collaboration server

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema](#)

[Causa](#)

[Solução](#)

[Remova o URLScan da website padrão](#)

[Remova o URLScan do mestre do serviço WWW](#)

[Informações Relacionadas](#)

## [Introdução](#)

Este documento descreve uma razão para que a falha de agentes registre no Cisco collaboration server. Este documento igualmente fornece uma solução em Cisco Intelligent Contact Manager (ICM) ou no ambiente de empreendimento do Centro de Contato de IP (IPCC).

## [Pré-requisitos](#)

### [Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco ICM ou IPCC corporativo
- Cisco Web Collaboration Option

### [Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco ICM ou versão de edição 6.0 SR4 do IPCC corporativo
- Versão 5.0 SR3 do Cisco Web Collaboration Option

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto

potencial de qualquer comando.

## Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

## Informações de Apoio

Os filtros do servidor de Internet API (ISAPI) são os arquivos da biblioteca de link dinâmico (DLL) que ajudam a alterar e aumentam a funcionalidade do Internet Information Services (IIS). Os filtros ISAPI são executado sempre em um servidor IIS, e filtram cada pedido até os filtros encontram um pedido válido processar. A capacidade para examinar e alterar fluxos de dados entrantes e que parte faz filtros ISAPI poderosos e flexíveis.

O URLScan é um filtro ISAPI que permita que os administradores do site restrinjam o tipo de pedidos do HTTP que os processos de servidor. O filtro do URLScan obstrui pedidos do HTTP específicos, e assegura-se de que os pedidos potencialmente nocivos não alcancem o server.

A ferramenta do URLScan seleciona todos os pedidos que entram o server, e filtra os pedidos baseados nas regras que o administrador ajusta. O URLScan assegura-se de que somente os pedidos válidos estejam processados, e ajudas protege a Segurança do server. As ajudas do URLScan eficazmente protegem servidores de Web porque a maioria de ataques envolvem o uso de um pedido que seja incomum de uma certa maneira. Estão aqui alguns exemplos dos pedidos incomuns que podem ser potencialmente nocivos:

- Pede que é extremamente longo
- Pede que envolve uma ação incomum
- Pedidos codificados com um jogo de caracteres alternativo
- Pede que inclui as sequências de caractere que são consideradas raramente em pedidos legítimos

O URLScan filtra para fora todos os pedidos incomuns, e protege o server de dano.

## Problema

Os agentes são incapazes de registrar no Cisco collaboration server. Quando um agente tenta entrar, um Mensagem de Erro aparece (veja [figura 1](#)):

### **Figura 1 – Falha de login do agente**

## Agent Login



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



## Causa

Este problema ocorre porque o filtro do URLScan ISAPI é instalado e permitido no Cisco collaboration server.

## Solução

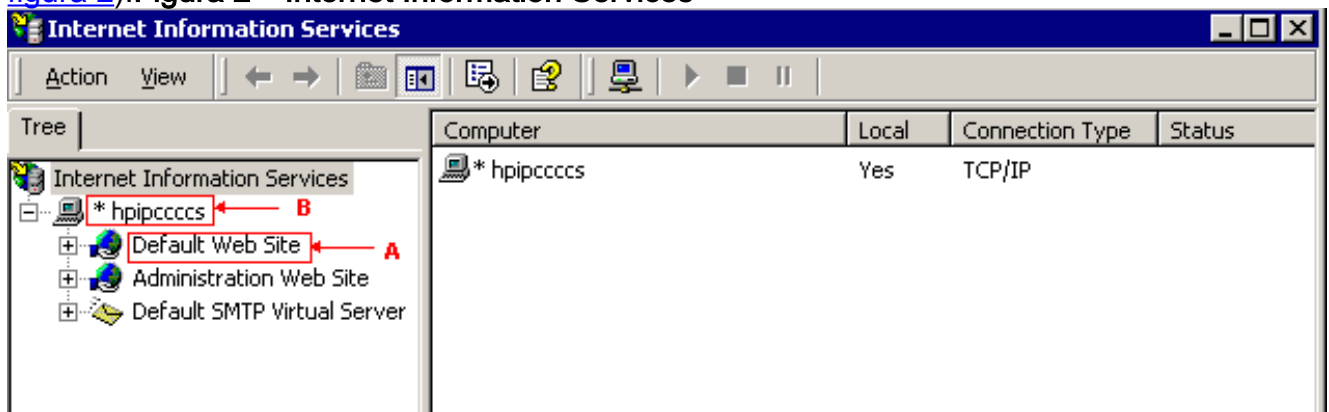
Remova o URLScan a fim resolver o problema. Use a página dos filtros ISAPI da caixa de diálogo das propriedades do servidor de Web no gerente de serviços de Internet para remover manualmente o URLScan.

Você deve remover o URLScan o da website padrão e do gestor de serviço WWW.

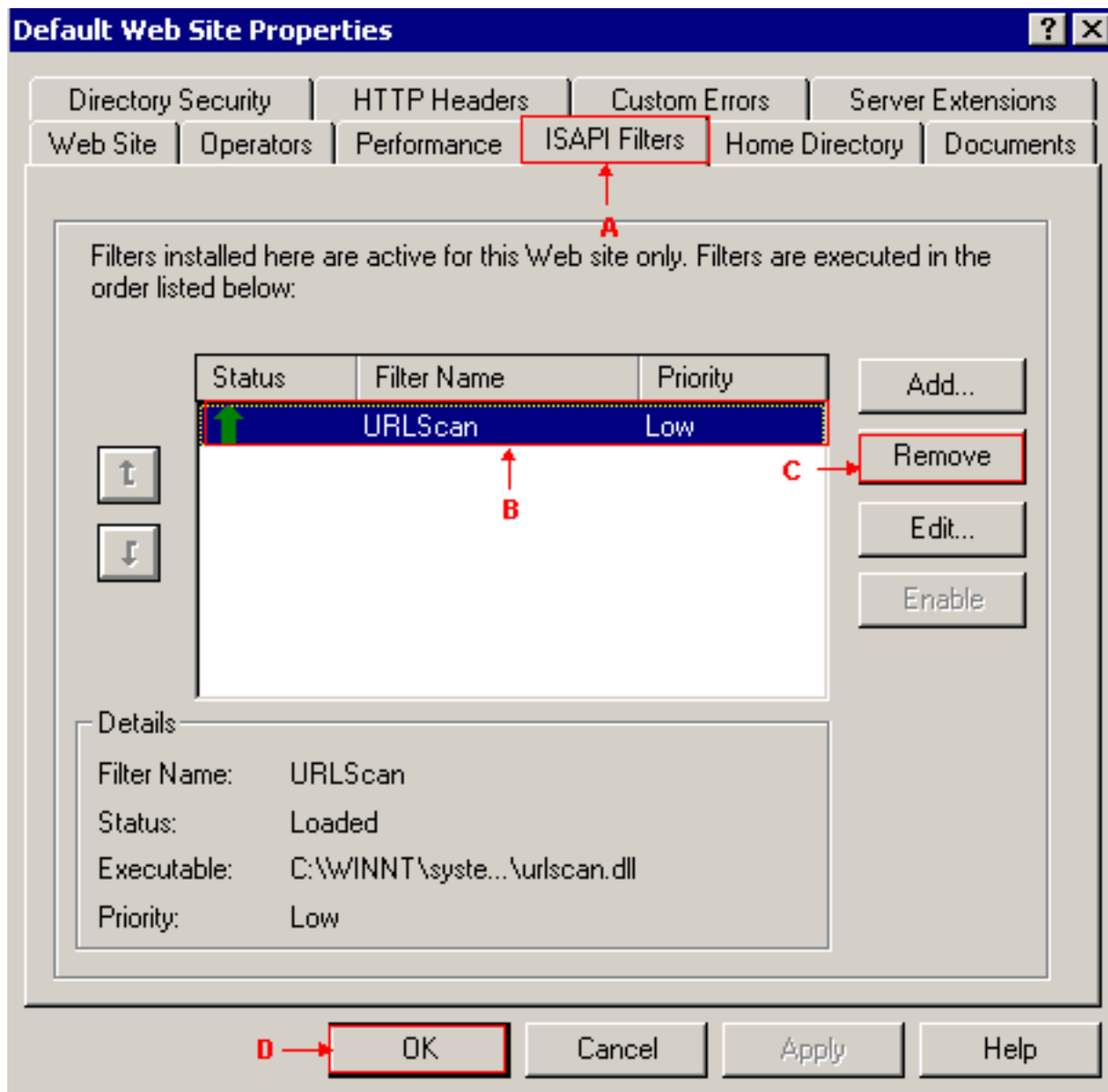
## Remova o URLScan da website padrão

Termine estas etapas para remover o URLScan da website padrão:

1. Selecione o **Iniciar > Programas > Ferramentas Administrativas > Gerenciador de Serviços de Internet**. O indicador do Internet Information Services aparece (veja [figura 2](#)).
2. Expanda a árvore no painel esquerdo até que você ver a **website padrão** (veja a seta A em [figura 2](#)). **Figura 2 – Internet Information Services**



3. Clicar com o botão direito a **website padrão**.
4. Selecione **propriedades do** menu de atalho. A caixa de diálogo das propriedades da website padrão aparece (veja [figura 3](#)). **Figura 3 – Propriedades da website padrão**

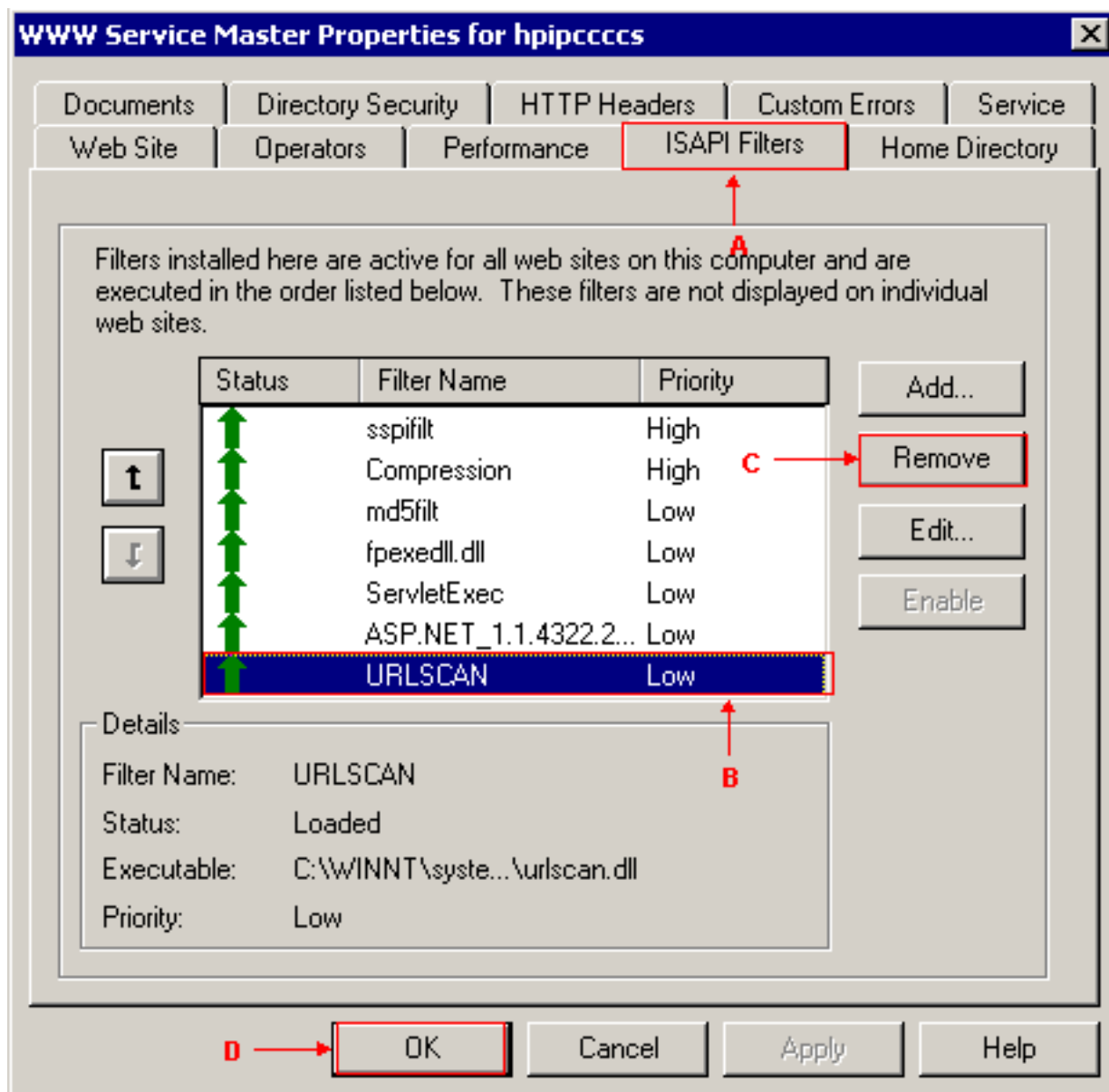


5. Selecione a aba dos **filtros ISAPI** (veja a seta A em [figura 3](#)).
6. **URLScan** seletado da lista de filtros (veja a seta B em [figura 3](#)).
7. O clique **remove** (veja o C da seta em [figura 3](#)).
8. Clique a **APROVAÇÃO** (veja a seta D em [figura 3](#)).

## [Remova o URLScan do mestre do serviço WWW](#)

Termine estas etapas para remover o URLScan do mestre do serviço WWW:

1. Selecione o **Iniciar > Programas > Ferramentas Administrativas > Gerenciador de Serviços de Internet**.
2. Expanda a árvore no painel esquerdo.
3. Clicar com o botão direito o nome do servidor (veja a seta B em [figura 2](#)).
4. Selecione **propriedades do** menu de atalho.
5. Selecione o **serviço WWW** na seção de propriedades mestra, e o clique **edita**. A caixa de diálogo das propriedades do mestre do serviço WWW aparece (veja [figura 4](#)).**Figura 4 – O WWW presta serviços de manutenção ao mestre**



6. Selecione a aba dos **filtros ISAPI** (veja a seta A em [figura 4](#)).
7. **URLScan** seletado da lista de filtros (veja a seta B em [figura 4](#)).
8. O clique **remove** (veja o C da seta em [figura 4](#)).
9. Clique a **APROVAÇÃO** (veja a seta D em [figura 4](#)).

## [Informações Relacionadas](#)

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)