

# Ошибка регистрации агентов в Cisco Collaboration Server

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Общие сведения](#)

[Проблема](#)

[Причина](#)

[Решение](#)

[Удалите URLScan из веб-сайта по умолчанию](#)

[Удалите URLScan от ведущего устройства сервиса WWW](#)

[Дополнительные сведения](#)

## **Введение**

Этот документ описывает одну причину для ошибки агентов для вхождения в Cisco Collaboration Server. Этот документ также предоставляет решение в Cisco Intelligent Contact Manager Среда предприятия Контактного центра ip (IPCC) или (ICM).

## **Предварительные условия**

### **Требования**

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- ICM Cisco или корпоративная версия IPCC
- Cisco Web Collaboration Option

### **Используемые компоненты**

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- ICM Cisco или Версия выпуска 6.0 SR4 Корпоративной версии IPCC
- Версия 5.0 SR3 Cisco Web Collaboration Option

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были

запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

## Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

## Общие сведения

API Интернет-сервера (ISAPI), фильтры являются файлами Библиотеки динамических каналов (DLL), которые помогают модифицировать и улучшать функциональность информационных сервисов интернета (IIS). Фильтры ISAPI всегда работают на сервере IIS и фильтруют каждый запрос, пока фильтры не найдут допустимый запрос обработать. Способность исследовать и модифицировать и входящие и исходящие потоки данных делает фильтры ISAPI мощными и гибкими.

URLScan является фильтром ISAPI, который позволяет администраторам веб-сайта ограничивать тип запросов HTTP что процессы сервера. Фильтр URLScan блокирует определенные запросы HTTP и гарантирует, что потенциально вредные запросы не достигают сервера.

Программное средство URLScan экранирует все запросы, которые входят в сервер, и фильтрует запросы на основе правил, что администратор устанавливает. URLScan гарантирует, что только допустимые запросы обработаны, и помогает защищать безопасность сервера. URLScan эффективно помогает защищать Web-серверы, потому что большинство атак включает использование запроса, который необычен в некотором роде. Вот некоторые примеры необычных запросов, которые могут быть потенциально вредными:

- Запросы, которые чрезвычайно длинны
- Запросы, которые включают необычное действие
- Запросы закодированы с набором альтернативного символа
- Запросы, которые включают последовательности знаков, которые редко замечаются в легальных запросах

URLScan отфильтровывает все необычные запросы и защищает сервер от повреждения.

## Проблема

Агенты неспособны войти в Cisco Collaboration Server. Когда агент пытается войти, сообщение об ошибках появляется (см. [рисунок 1](#)):

**Рисунок 1 – ошибка входа агента**

## Agent Login



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



## Причина

Эта проблема происходит, потому что фильтр ISAPI URLScan установлен и включен на Cisco Collaboration Server.

## Решение

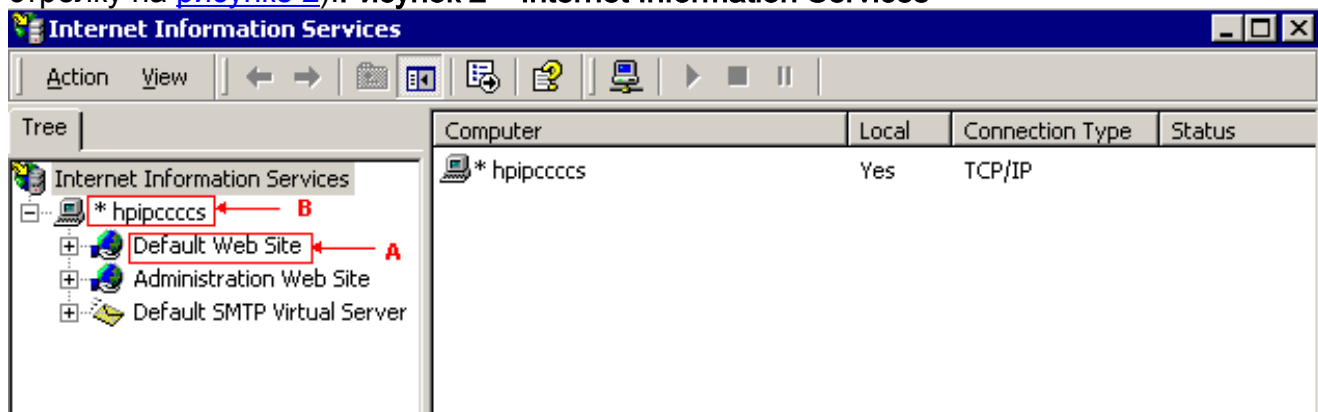
Удалите URLScan для решения проблемы. Используйте страницу ISAPI Filters Диалогового окна со свойствами Web-сервера в диспетчере служб Интернета для удаления URLScan вручную.

Необходимо удалить URLScan из Веб-сайт по умолчанию и от Диспетчера обслуживания WWW.

## Удалите URLScan из веб-сайта по умолчанию

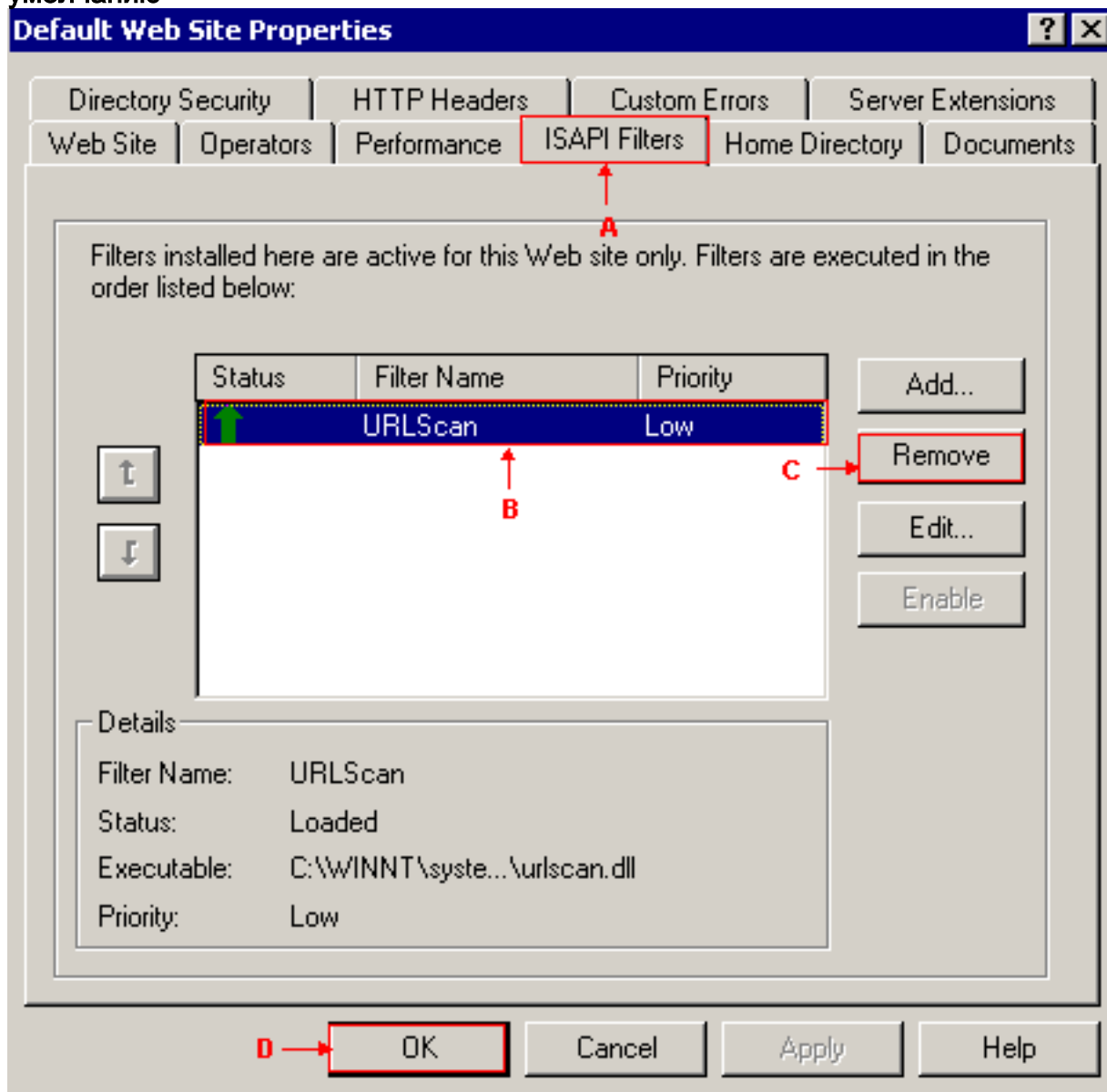
Выполните эти шаги для удаления URLScan из Веб-сайта по умолчанию:

1. Выберите **Start> Programs> Administrative Tools> Internet Services Manager**. Окно Internet Information Services появляется (см. [рисунок 2](#)).
2. Разверните дерево в левой панели, пока вы не видите **Веб-сайт по умолчанию** (см. стрелку на [рисунок 2](#)). **Рисунок 2 – Internet Information Services**



3. Щелкните правой кнопкой мыши **веб-сайт по умолчанию**.
4. Выберите **Properties** из контекстного меню. Диалоговое окно со свойствами Веб-сайта по умолчанию появляется (см. [рисунок 3](#)). **Рисунок 3 – свойства веб-сайта по**

умолчанию

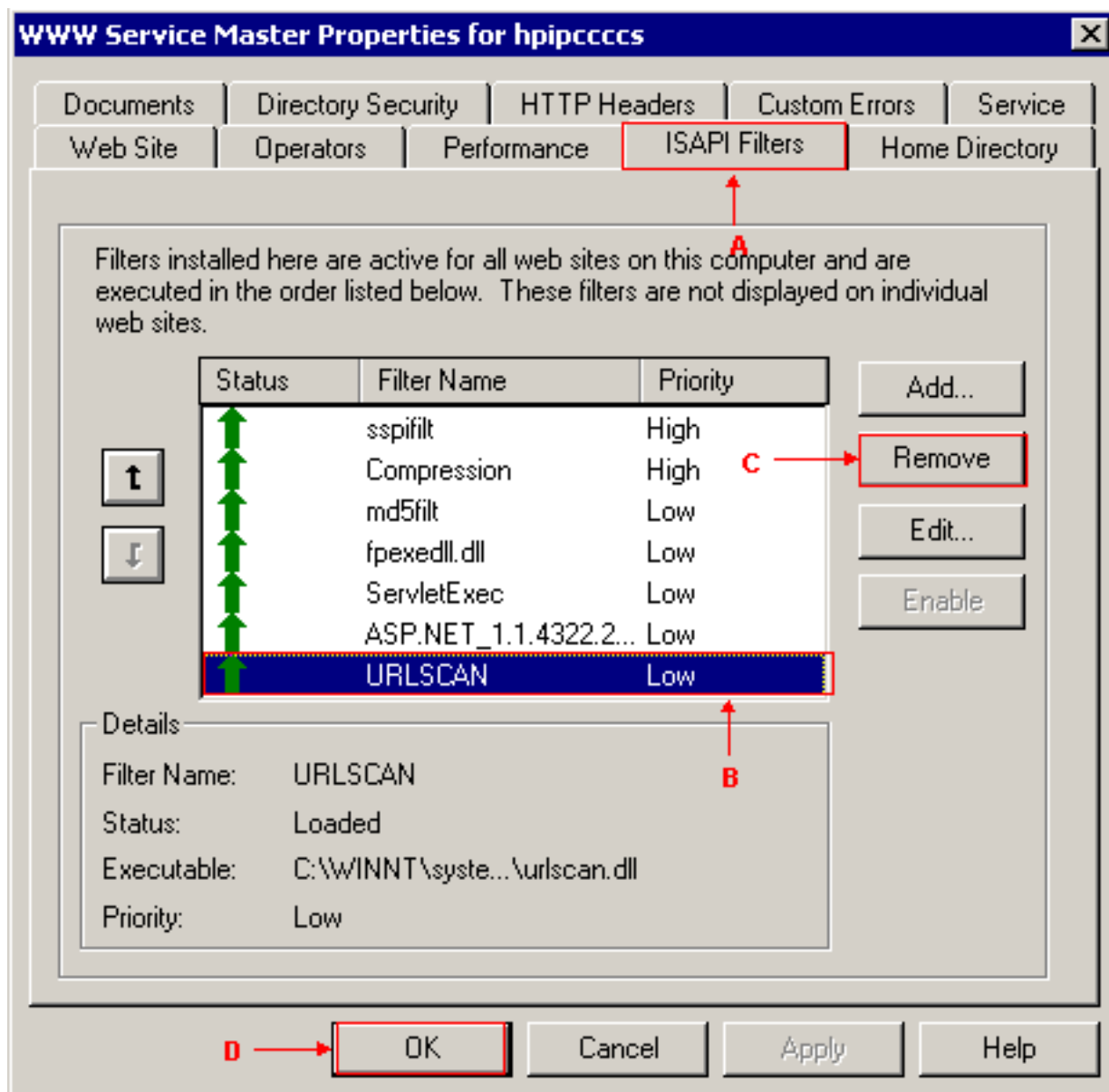


5. Выберите вкладку **ISAPI Filters** (см. стрелку на [рисунке 3](#)).
6. Выберите **URLScan** из списка фильтров (см. стрелку B на [рисунке 3](#)).
7. Нажмите **Remove** (см. стрелку C на [рисунке 3](#)).
8. Нажмите **OK** (см. стрелку D на [рисунке 3](#)).

## [Удалите URLScan от ведущего устройства сервиса WWW](#)

Выполните эти шаги для удаления URLScan от Ведущего устройства Сервиса WWW:

1. Выберите **Start> Programs> Administrative Tools> Internet Services Manager**.
2. Разверните дерево в левой панели.
3. Щелкните правой кнопкой мыши имя сервера (см. стрелку B на [рисунке 2](#)).
4. Выберите **Properties** из контекстного меню.
5. Выберите **WWW Service** в Основном разделе Свойств и нажмите **Edit**. Диалоговое окно WWW Service Master Properties появляется (см. [рисунк 4](#)). **Рисунок 4 – ведущее устройство сервиса WWW**



6. Выберите вкладку **ISAPI Filters** (см. стрелку на [рисунке 4](#)).
7. Выберите **URLScan** из списка фильтров (см. стрелку B на [рисунке 4](#)).
8. Нажмите **Remove** (см. стрелку C на [рисунке 4](#)).
9. Нажмите **OK** (см. стрелку D на [рисунке 4](#)).

## [Дополнительные сведения](#)

- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)