

Configuratie van probleemoplossing in IS-webserver in Enterprise Chat en E-mail

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Web Server Architecture](#)

[Interactie App Server](#)

[Configuratie van app-server](#)

[Koppen voor HTTP-respons in IIS](#)

[IOS Manager-autorisatie](#)

Inleiding

Dit document beschrijft ECE-webserverontwerp en toont hoe u een aantal van de meest voorkomende problemen met betrekking tot IIS kunt oplossen.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Enterprise Chat en e-mail (ECE)
- Microsoft Internet Information Services (IS)

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op deze softwareversies:

- ECE 11.6, 12.0

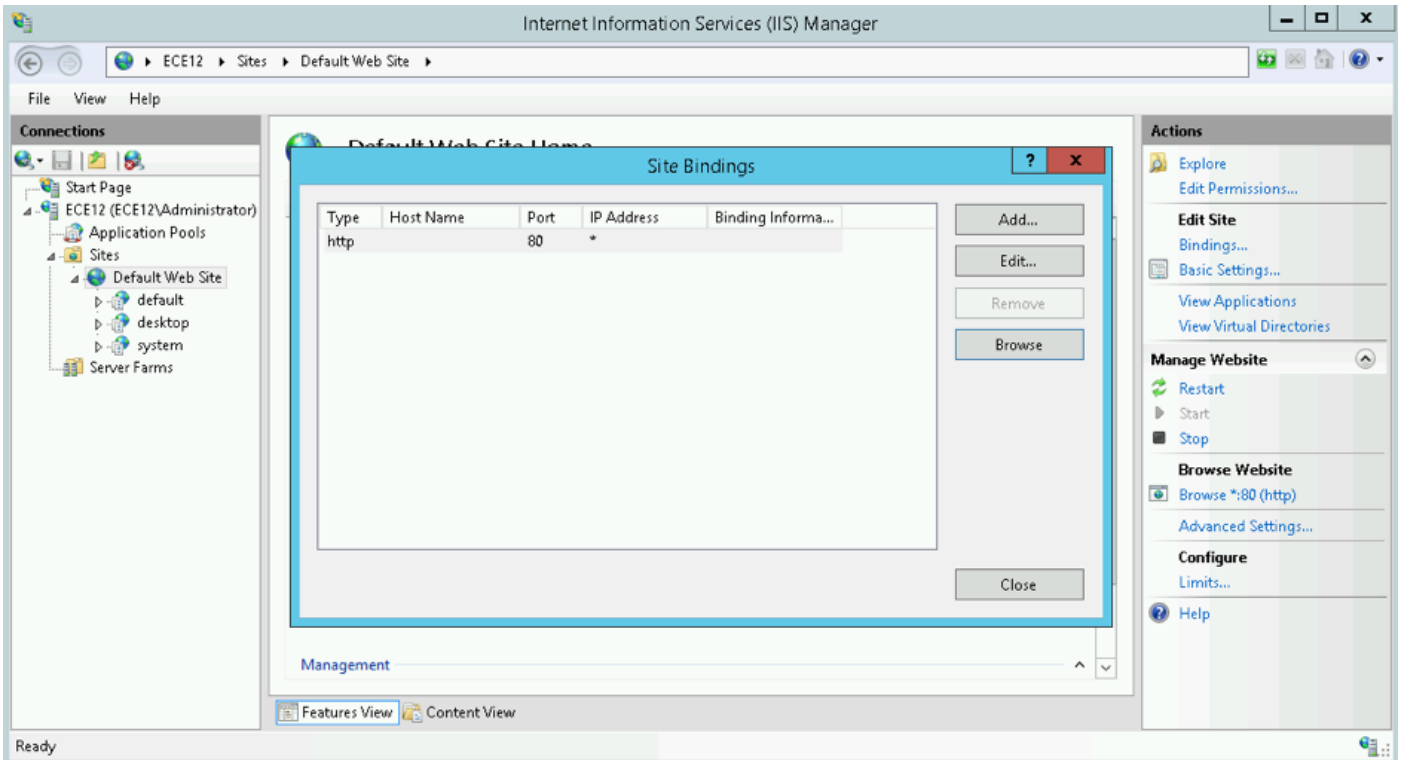
De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie.

Web Server Architecture

ECE 11.6 en 12.0 zijn gebaseerd op IS versie 8.5. ECE Web server gebruikt IS om als voorste server te werken, ECE Application Server werkt als een backend server. De taak van de ECE-webserver is om de inhoud van de site weer te geven (standaardmap **C:\ECE\eService**) en de toepassingsserver is verantwoordelijk voor de logica, de interactie tussen de eindgebruiker en de

weergegeven inhoud. De ECE-toepassingsserver werkt in combinatie met de webserver, waar de ene wordt weergegeven en de andere interageert.

Al het inkomende verkeer gaat naar voorkant. Dit betekent dat het naar poort 80/443 moet luisteren, gebaseerd op de site bindings (**IS Manager > Default web Site > Bindings**)



Opmerking: Dit is de standaardweergave wanneer communicatie met de WEB server alleen door HTTP verloopt. Gedetailleerde instructies voor het activeren van HTTPS kunnen worden gevonden in de **ECE Installatie- en Configuratiegids**, hoofdstuk **SSL-configuratie**.

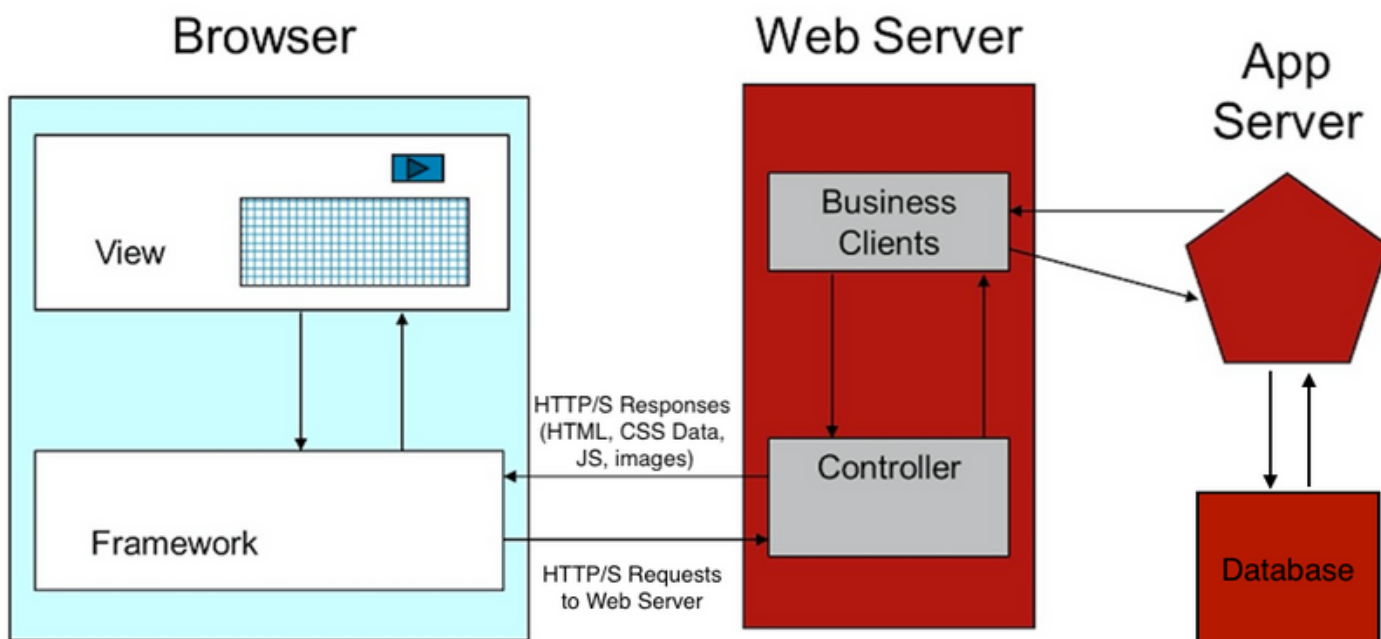
HTTP werkt als een aanvraag-responsprotocol tussen een client en een server, waar de client een webbrowser is. Alles begint wanneer de browser een HTTP-aanvraag bij de server indient; dat verzoek wordt verwerkt door de ECE-webserver, krijgt de reactie van de ECE-database en geeft als HTTP-reactie op de client terug.

De basisstroom van HTTP data flow hier is **Web browser > ECE Web Server (IS) > ECE Application Server > ECE Database Server (MS SQL)**. De webserver kunnen worden ingesteld achter de taakverdeling.

Tip: In ECE-omgeving stellen we voor om ECE-webserver en/of LB in de DMZ te houden.

The User Interface Architecture

Data Flow



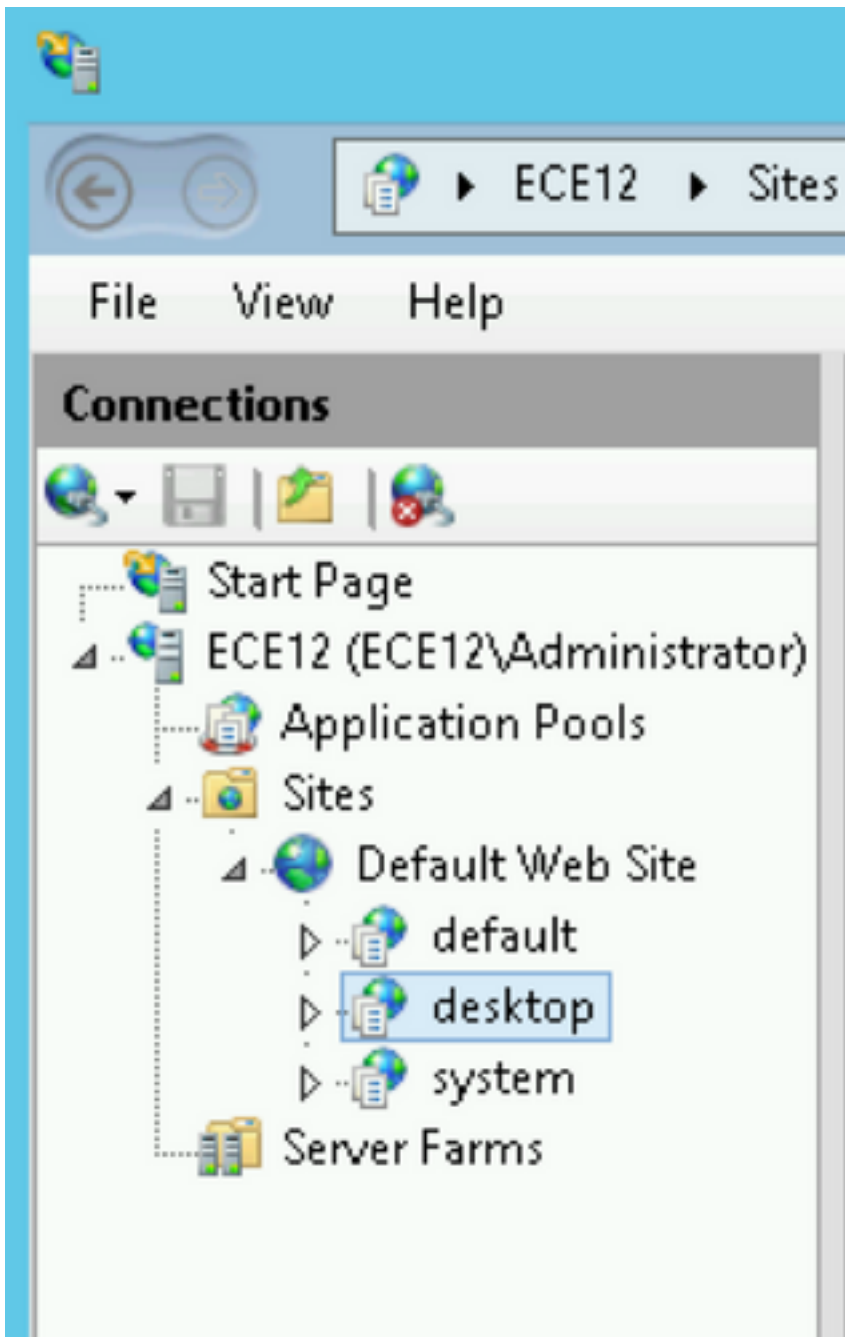
Interactie App Server

Hoe de webserver het verzoek opnieuw naar de APP-server kan sturen?

ApplicationHost.Configuration is het basisbestand van de IIS-configuratie. Het omvat definities van alle sites, toepassingen, virtuele telefoongidsen en applicatiepools, evenals mondiale standaardinstellingen voor de instellingen van de webserver.

Het bestand ApplicationHost.Configuration kan worden gevonden in de map
`%WINDIR%\system32\inetsrv\config`

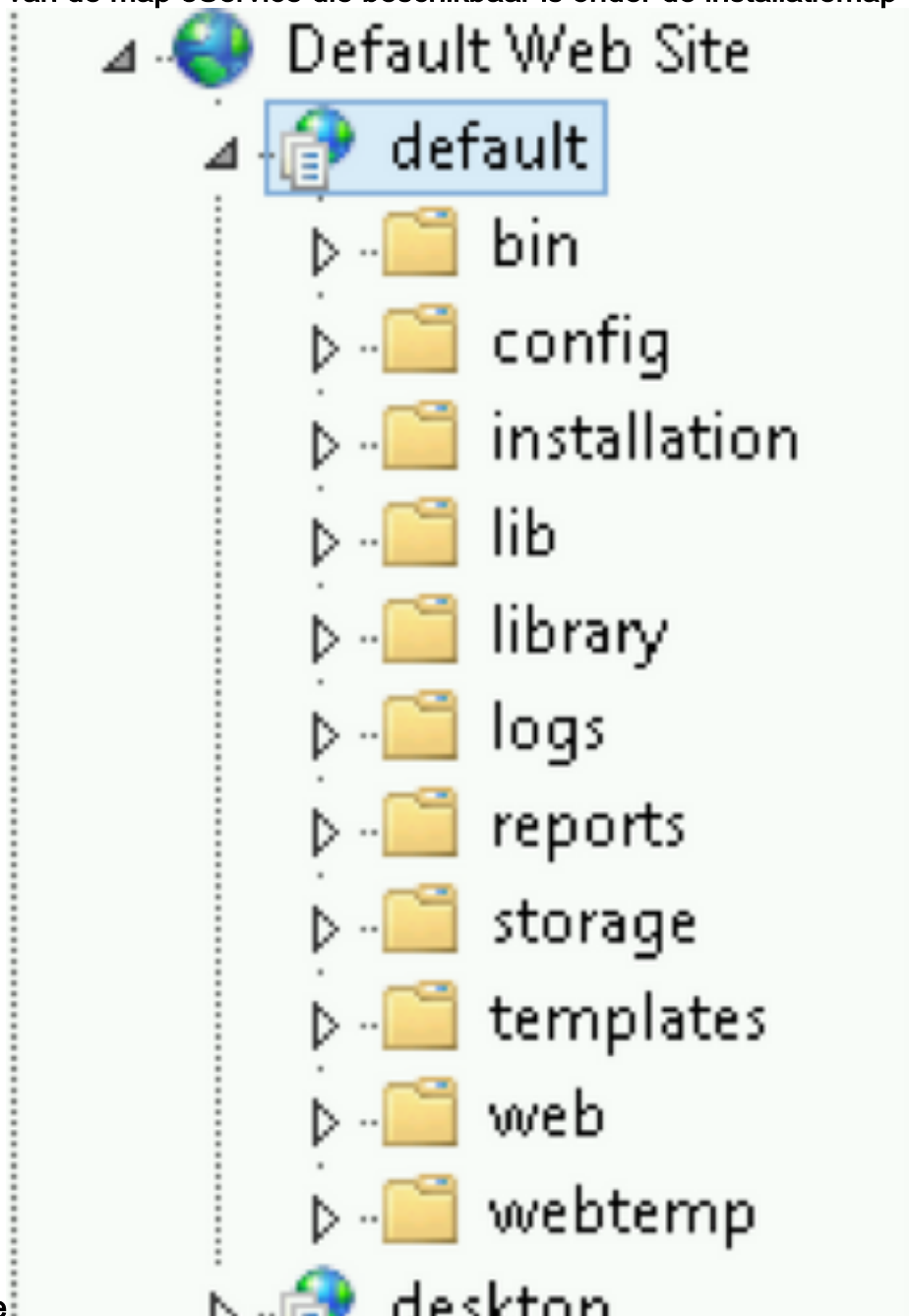
Wanneer de component van de server ECE wordt geïnstalleerd, brengt het installatieproces veranderingen door, gebaseerd op ECE vereisten aan de kernbestanden van IS, die ApplicationHost.fig is. Als deel van de installatie maakt het twee toepassingen. De eerste is de systeemtoepassing die alle inhoud met betrekking tot verdeling 0 heeft. En de standaard toepassing die betrekking heeft op verdeling 1. Dat omvat de admin console, lichtagent, Supervisor console, rapporten, enz. In ECE 12.x wordt het lichtmiddel gecreëerd als onderdeel van een afzonderlijke toepassing en in 12.x kunnen klanten het in productie gebruiken zonder Finesse.



Deze instellingen worden door ECE installateur aan ApplicationHost.fig voor de toepassingen toegevoegd:

```
<sites>
  <site name="Default Web Site" id="1">
    <application path="/">
      <virtualDirectory path="/" physicalPath="%SystemDrive%\inetpub\wwwroot" />
    </application>
    <application path="/system" applicationPool="DefaultAppPool">
      <virtualDirectory path="/" physicalPath="C:\ECE\eService" />
      <virtualDirectoryDefaults
        userName="CC\ipccadmin" password="[enc:AesProvider:hzS/wGBY0K6+gZcYgQstzLqbst11v71LMBwdPyPZyUM476
        9Txc4kCGpDgX3xc96L:enc]" />
    </application>
```

De ECE-installateur zorgt voor alles. U mag geen handmatige configuratiewijzigingen in de IIS-beheerconsole uitvoeren. Als er geen veranderingen zijn, werkt alles zoals verwacht. Dit is de volledige lay-out van de map eService die beschikbaar is onder de installatiemap



C:\ECE\eService Het systeem geeft toegang tot de volledige e-servicemaand omdat er meerdere onderdelen zijn die bereikbaar moeten zijn van IS voor de juiste functionaliteit van de toepassing.

- bin bevat alle initialisatie-/opstartbestanden
- bevatten alle configuratiebestanden
- Het logbestand bevat de real-time logbestanden van de toepassing

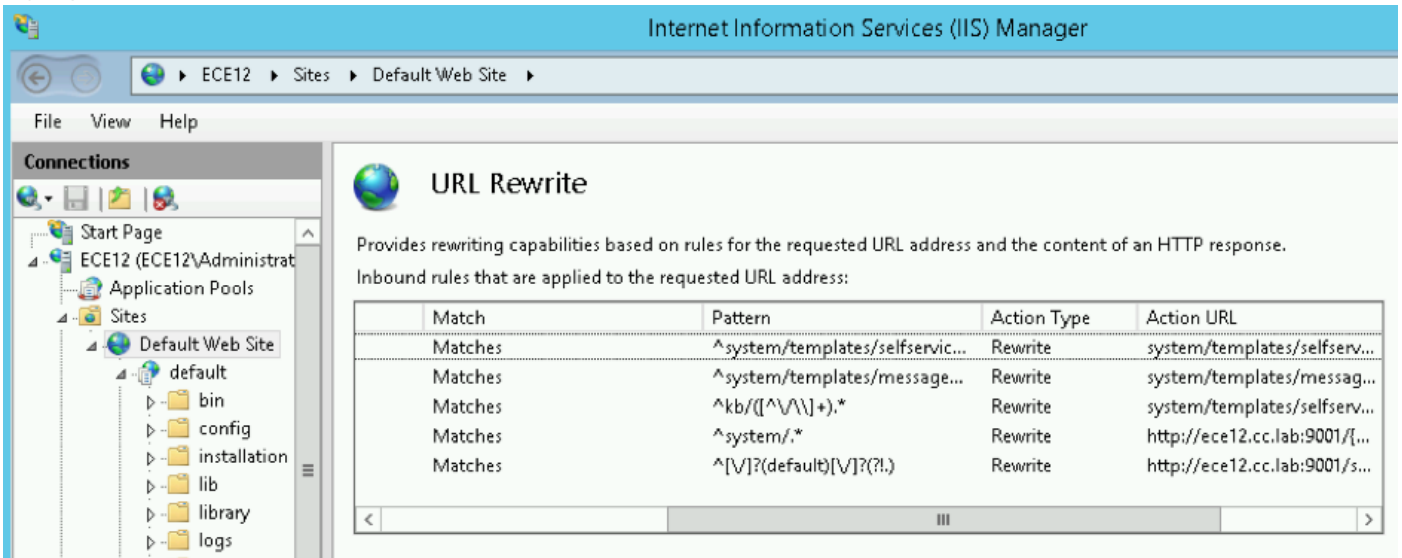
De primaire mappen die door IS worden gebruikt zijn sjablonen en web.

- sjablonen die gebruikt worden voor elk verzoek dat op ingangspunt komt (chat-/callback-

sjabloon)

- web gebruikt voor alle verzoeken om webconsole (admin, systeem, tools, enz.)

Alle andere verzoeken van het platform worden verwerkt door omleiding. Bijvoorbeeld, wanneer u het verzoek van de agent om API (ECE_webserver_name/system/egain/chat/endpoint/agentAvilability/1000) gebruikt gebruikt de IS de herdirectie URL herschrijfgeregels om dat verzoek aan de ECE-toepassingsserverpoort 9001 te richten:



Afhankelijk van ECE-versie, worden de herschrijfgeregels opgeslagen in het ApplicationHost.Configuration-bestand of in Web.Configuration-bestanden die zich in %SystemDrive%\inetpub\wwwroot bevinden. In dit bestand kunt u het gedeelte <herschrijven> zien dat deze regeldefinitie bevat. De installateur zorgt voor de herschrijfsectie, maar soms kunnen deze gegevens worden aangepast en als resultaat hiervan werken de chat sjablonen of API's niet goed. Dat is dus de eerste plaats die gecontroleerd moet worden wanneer je zulke symptomen ziet. Configuratie van app-server In een niet-redundante oplossing vereist de toepassingserver geen aanpassing. De installateur zet het systeem vooraf in en stelt het zelf in. Maar in High Availability (HA)-toepassing kan ECE worden geïnstalleerd met meerdere WEB- en toepassingsservers. In dat geval moet voor elke webserver in de implementatie een aparte toepassingserver (1 tot 1 map) worden geïnstalleerd. Hoe identificeert u welke toepassingserver geassocieerd is met welke webserver? De snelste manier om dit te controleren is het configuratiebestand te openen dat zich op de webserver bevindt en de parameter worker.default.host te controleren: C:\ECE\eService\installation\egain-plugin\workers.properties

```

ps=\
worker.maintain=60

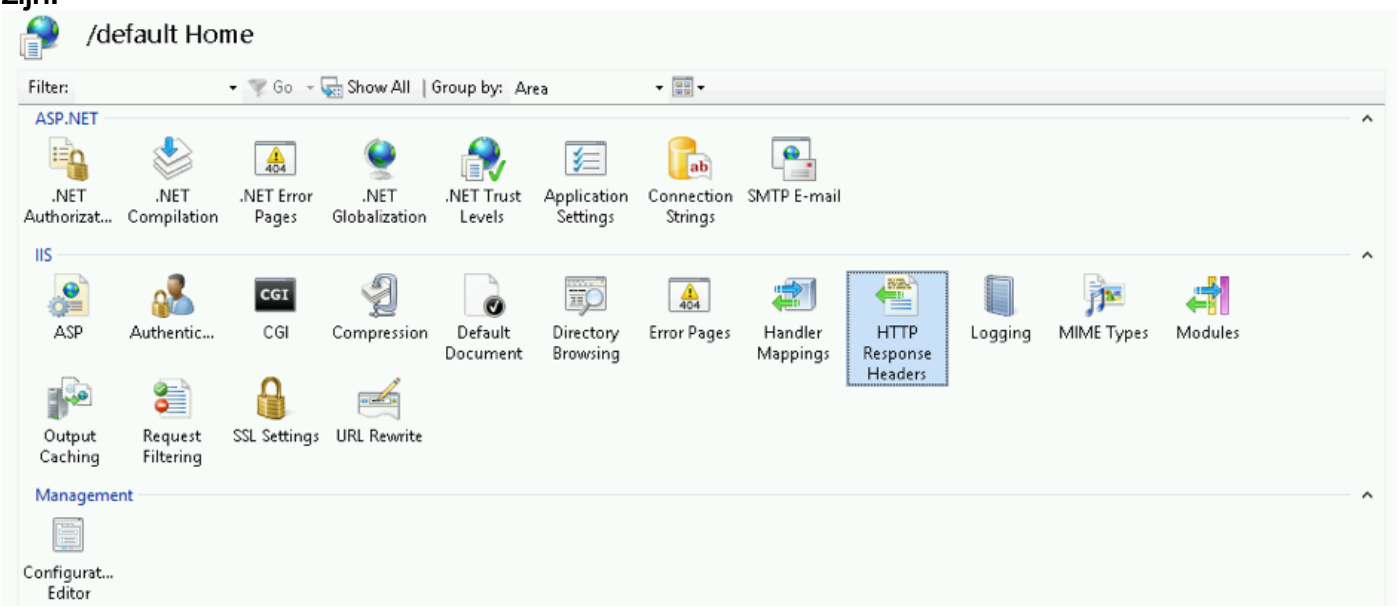
# An entry that lists all the workers defined
# 'default' worker -- Will be used for jsp's
# 'pushlet' worker -- Will be used for Pushlet requests [nailed connection]
# 'live' worker -- Will be used for live requests
# 'forum' worker -- will be used for community/forum requests

worker.list=default

# Entries that define the host and port associated with these workers
worker.default.host=ece.cc.lab
worker.default.port=15006
worker.default.type=ajp13
worker.default.ping_timeout = 30000
worker.default.ping_mode = CI
worker.default.socket_timeout = 3600
worker.default.connection_pool_timeout = 3600
worker.default.socket_keepalive = true
worker.default.connection_pool_size = 2000
worker.default.retry_interval = 150

```

Koppen voor HTTP-respons in IISHTTP-responskaarten zijn name-waarde paren van strings die van een server zijn teruggestuurd met de door u opgevraagde inhoud. Meestal worden ze gebruikt om technische informatie over te dragen, zoals hoe een browser content in het geheugen moet stoppen, welk type inhoud het is, de software die op de server wordt uitgevoerd en meer. Toenemend, zijn de koppen van de HTTP reactie die door de client gevalideerd zijn om reacties te geven die van de server komen. Het kan een statisch verzoek of dynamische verzoeken zijn.



In ECE heeft elke toepassing de eigenschappen van de Koppen van HTTP-antwoorden. Alle verzoeken die naar de webserver komen, hebben standaard deze



HTTP Response Headers

Use this feature to configure HTTP headers that are added to responses from the Web se

Group by: No Grouping

Name	Value	Entry Type
X-UA-Compatible	IE=EmulateIE9	Local

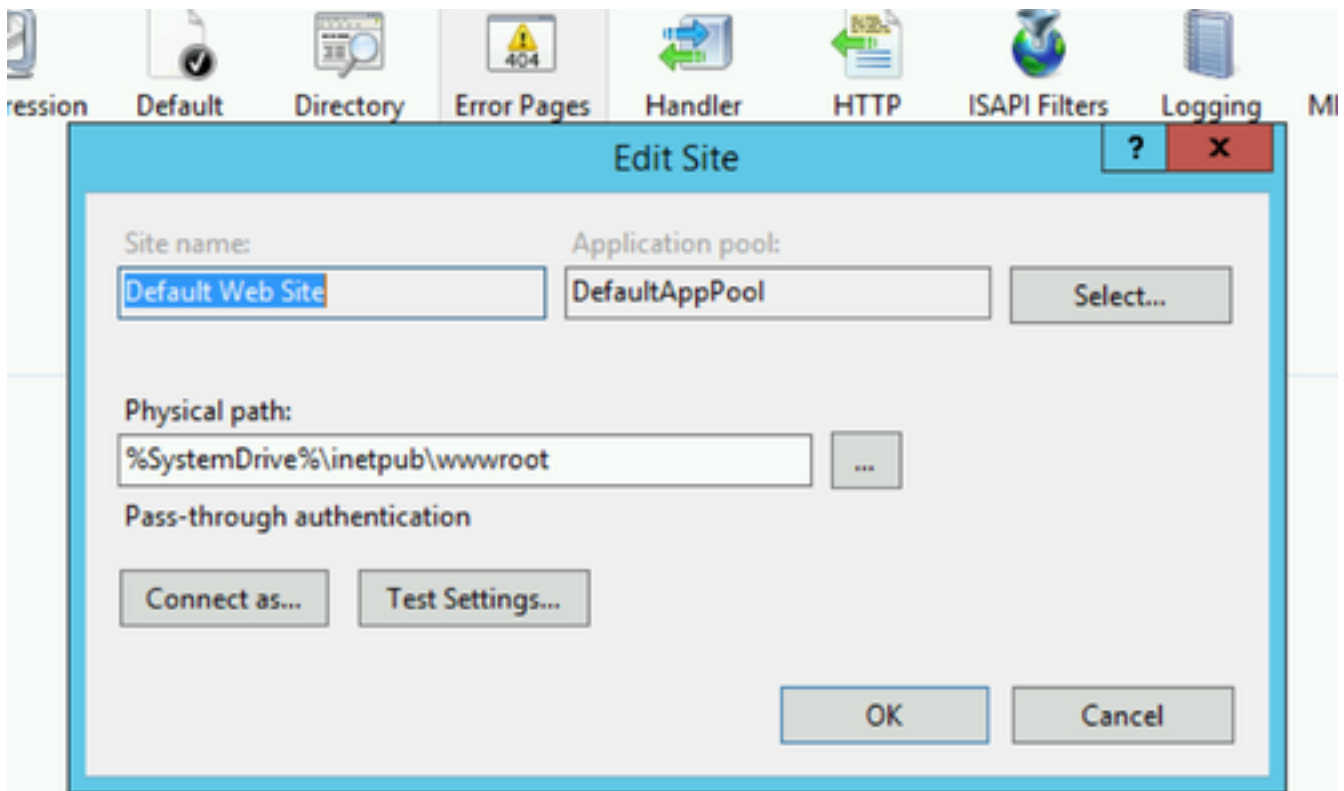
Edit Custom HTTP Response Header

Name:

Value:

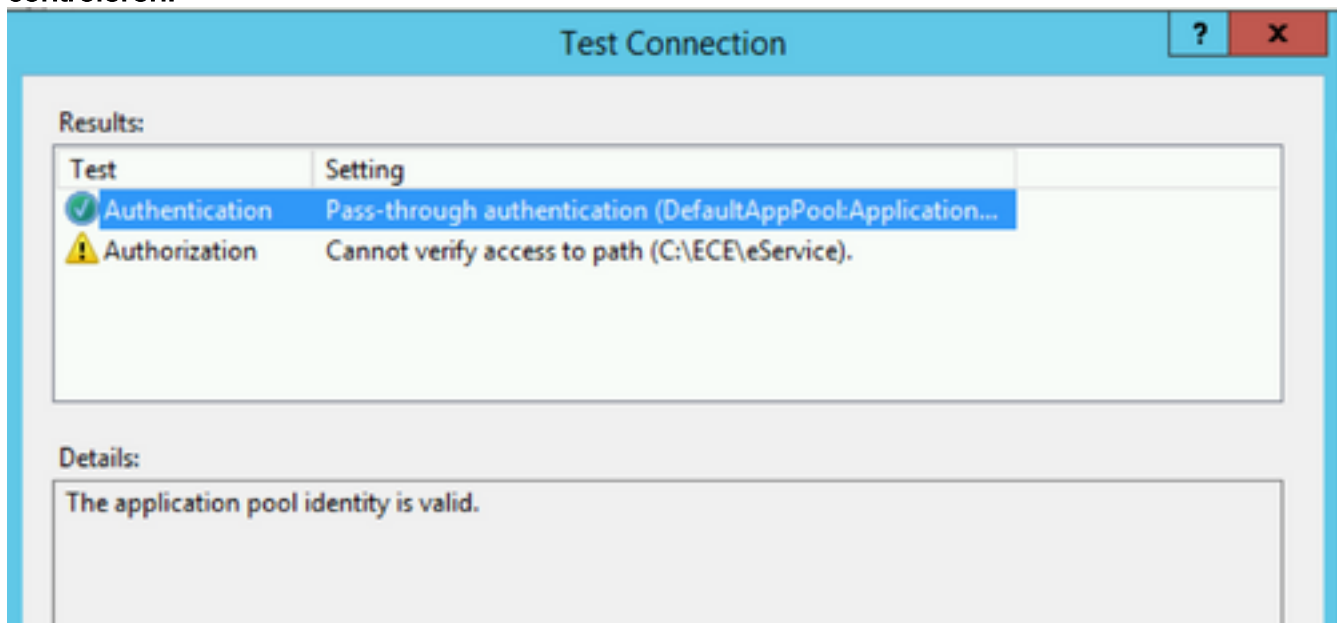
kop:

X-UA-Compatibel is een meta-tag van de documentmodus waarmee u kunt kiezen welke versie van Internet Explorer de pagina moet worden weergegeven zoals. Het dwingt de browser om de normen van die bepaalde versie weer te geven (vanaf IE 9).In sommige gevallen voegt de installateur tijdens de installatie geen X-UA-compatibele header toe. Dat kan gebeuren door de permissies van de account die tijdens de installatie zijn gebruikt. Als een bewerking kan deze parameter handmatig worden toegevoegd.Voorzichtig: Er mogen geen koppelen meer zijn.IOS Manager-autorisatieIn het geval wanneer de toepassingsserver open en actief is, maar u kunt niet door de toepassingsserver en de pagina IS een fout gaan, kan het handig zijn om de instellingen voor de vergunning te controleren. Het kan zijn dat de account die tijdens de installatie is gebruikt, de map eService niet kan lezen.Als u uw Application pool in IS Manager selecteert en de basisinstellingen kiest, ziet u dit venster:



Hier

specificeert de installateur de gebruikersnaam en het wachtwoord voor het uitvoeren van bewerkingen op het standaardpad. Zorg ervoor dat de identiteit van de applicatie de toegang tot het fysieke pad heeft gelezen door op de knop Test Settings te klikken. Als u een geel pictogram naast Verificatie of Vergunning ziet moet u de geloofsbriefen en machtigingen van de account controleren.



Het

kan ook een scenario zijn wanneer u de WEB server van het lokale netwerk naar DMZ verplaatst. Als de huidige domeingebruiker niet in DMZ bestaat, moeten de nieuwe gebruikersreferenties hier ook worden bijgewerkt. U kunt een domeingebruiker of een lokale beheerder zijn.