

Dépannage de la configuration du serveur Web IIS dans la conversation et la messagerie électronique d'entreprise

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Architecture de serveur Web](#)

[Interactions avec le serveur d'applications](#)

[Configuration du serveur d'applications](#)

[En-têtes de réponse HTTP dans IIS](#)

[Autorisation du gestionnaire IIS](#)

Introduction

Ce document décrit la conception des serveurs Web de la CEE et montre comment résoudre certains des problèmes les plus courants liés à IIS.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Discussion et messagerie électronique d'entreprise (CEE)
- Microsoft Internet Information Services (IIS)

Components Used

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

- CEE 11.6, 12.0

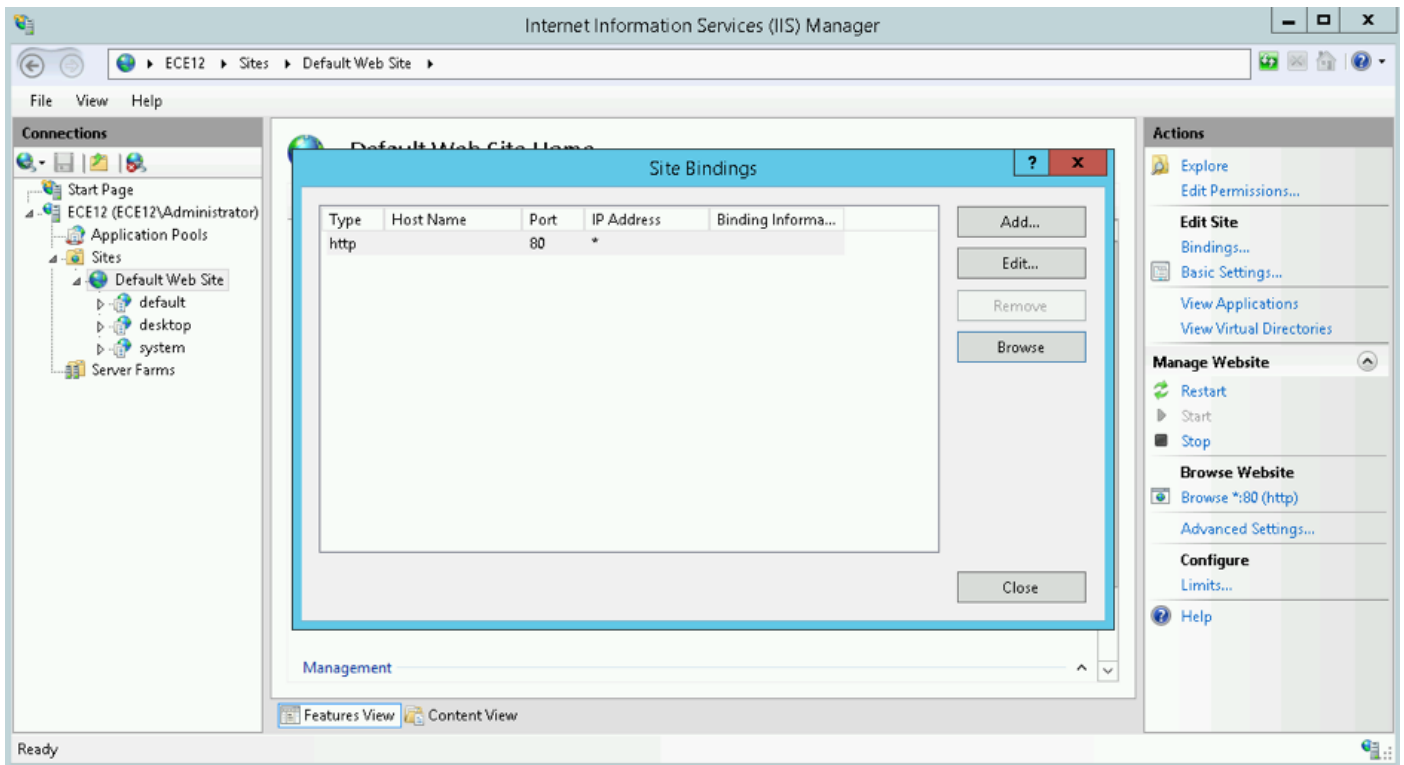
The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration.

Architecture de serveur Web

ECE 11.6 et 12.0 est basé sur IIS version 8.5. Le serveur Web de la CEE utilise IIS pour fonctionner comme serveur frontal, le serveur d'applications de la CEE fonctionne comme serveur principal. La tâche principale du serveur Web de la CEE est d'afficher le contenu du site (dossier

par défaut **C:\ECE\leService**) et le serveur d'applications est chargé de la logique, de l'interaction entre l'utilisateur final et le contenu affiché. Le serveur d'applications de la CEE fonctionne conjointement avec le serveur Web, où l'un s'affiche et l'autre interagit.

Tout le trafic entrant est acheminé vers le frontal. Cela signifie qu'il doit écouter le port 80/443, en fonction des liaisons de site (**Gestionnaire IIS > Site Web par défaut > Liaisons**)



Note: Il s'agit de la vue par défaut lorsque la communication avec le serveur WEB est uniquement via HTTP. Des instructions détaillées sur l'activation du protocole HTTPS sont disponibles dans le **Guide d'installation et de configuration CEE**, chapitre **Configuration SSL**.

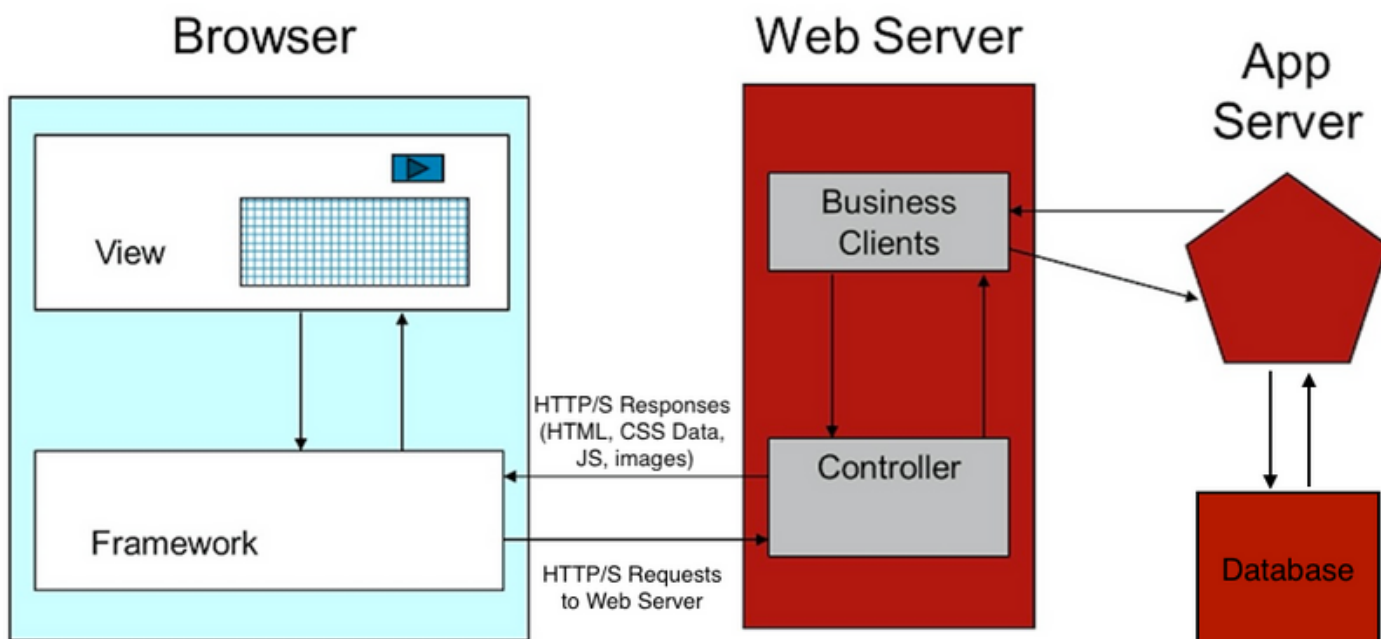
HTTP fonctionne comme un protocole de requête-réponse entre un client et un serveur, où le client est un navigateur Web. Tout commence lorsque le navigateur envoie une requête HTTP au serveur ; cette demande est traitée par le serveur Web de la CEE, obtient la réponse de la base de données de la CEE et retourne une réponse HTTP au client.

Le flux de données HTTP de base ici est **Web Browser > ECE Web Server (IIS) > ECE Application Server > ECE Database Server (MS SQL)**. Les serveurs Web peuvent être configurés derrière l'équilibreur de charge.

Astuce : Dans l'environnement de la CEE, nous suggérons de maintenir le serveur Web de la CEE et/ou la Base de soutien logistique dans la zone démilitarisée.

The User Interface Architecture

Data Flow



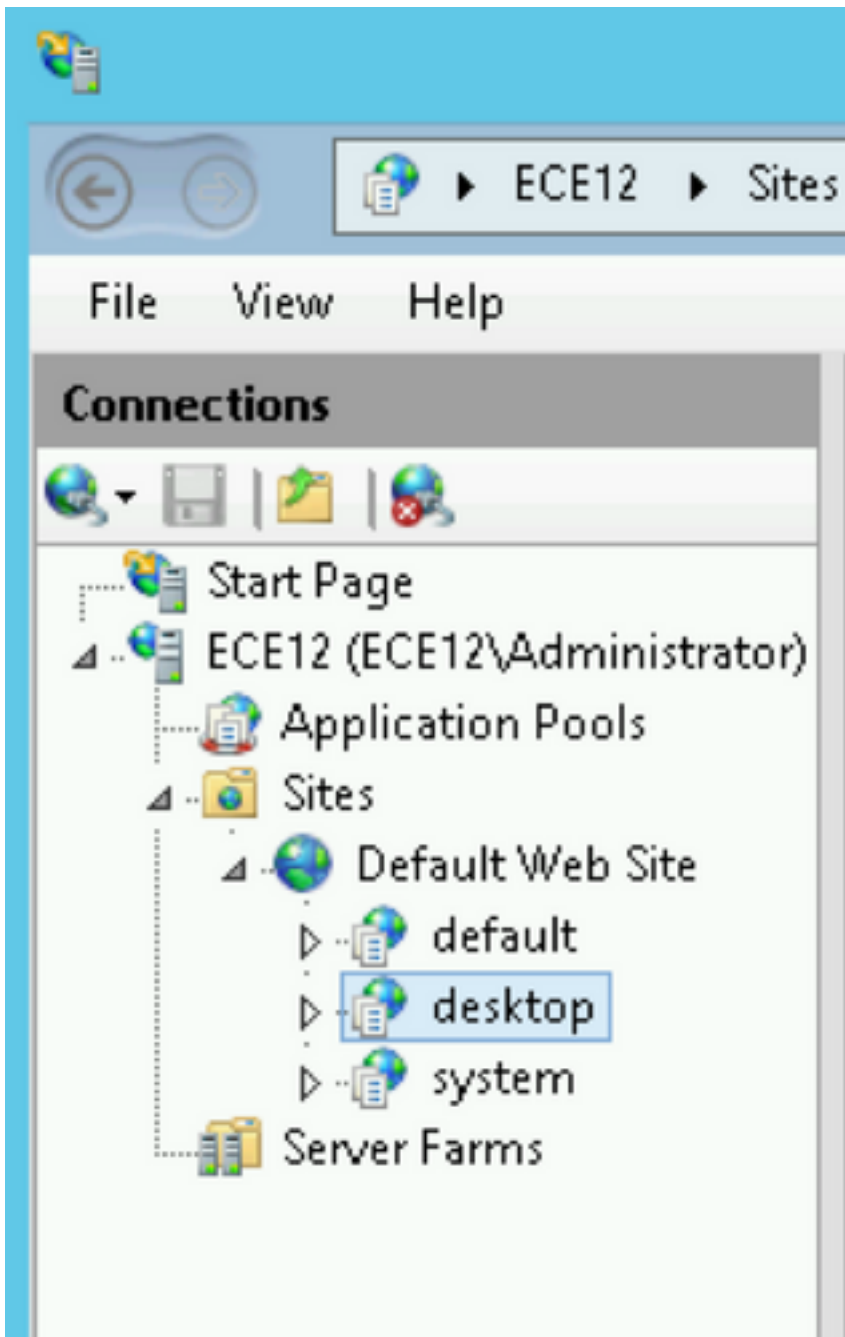
Interactions avec le serveur d'applications

Comment le serveur Web redirige-t-il la requête vers le serveur APP ?

ApplicationHost.config est le fichier racine de la configuration IIS. Il inclut les définitions de tous les sites, applications, répertoires virtuels et pools d'applications, ainsi que les valeurs par défaut globales pour les paramètres du serveur Web.

Le fichier ApplicationHost.config se trouve dans le dossier `%WINDIR%\system32\inetsrv\config`

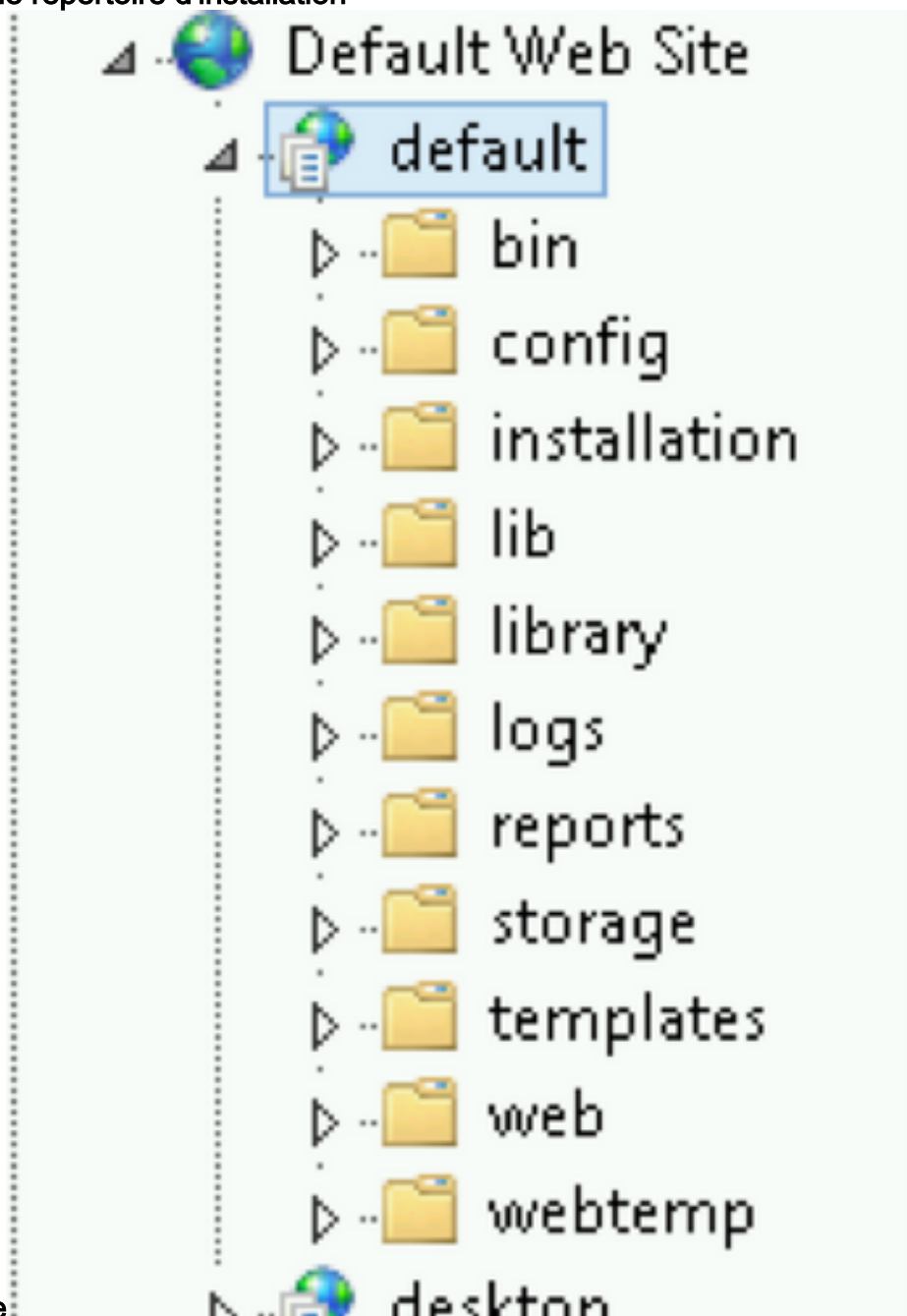
Lorsque le composant serveur Web de la CEE est installé, le processus d'installation apporte des modifications, en fonction des exigences de la CEE, aux fichiers principaux d'IIS, qui est ApplicationHost.config. Dans le cadre de l'installation, il crée deux applications. La première est l'application système qui contient tout le contenu lié à la partition 0. Et l'application par défaut qui se rapporte à la partition 1. Cela inclut la console d'administration, l'agent léger, la console de supervision, les rapports, etc. Dans ECE 12.x, l'agent léger est créé dans le cadre d'une application séparée et dans 12.x les clients peuvent l'utiliser en production sans Finesse.



Ces paramètres sont ajoutés par le programme d'installation de la CEE à ApplicationHost.config pour les applications :

```
<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>
```

Le programme d'installation de la CEE s'occupe de tout, vous ne devez pas effectuer de modifications de configuration manuelles dans la console de gestion IIS. S'il n'y a pas de changement, tout fonctionne comme prévu. Il s'agit de la disposition complète du dossier eService disponible dans le répertoire d'installation



C:\ECE\eService: Le système donne accès à l'intégralité du dossier eService, car plusieurs composants doivent être accessibles à partir d'IIS pour que l'application fonctionne correctement.

- bin contient tous les fichiers d'initialisation/de démarrage
- config contient tous les fichiers de configuration
- log contient les journaux en temps réel de l'application

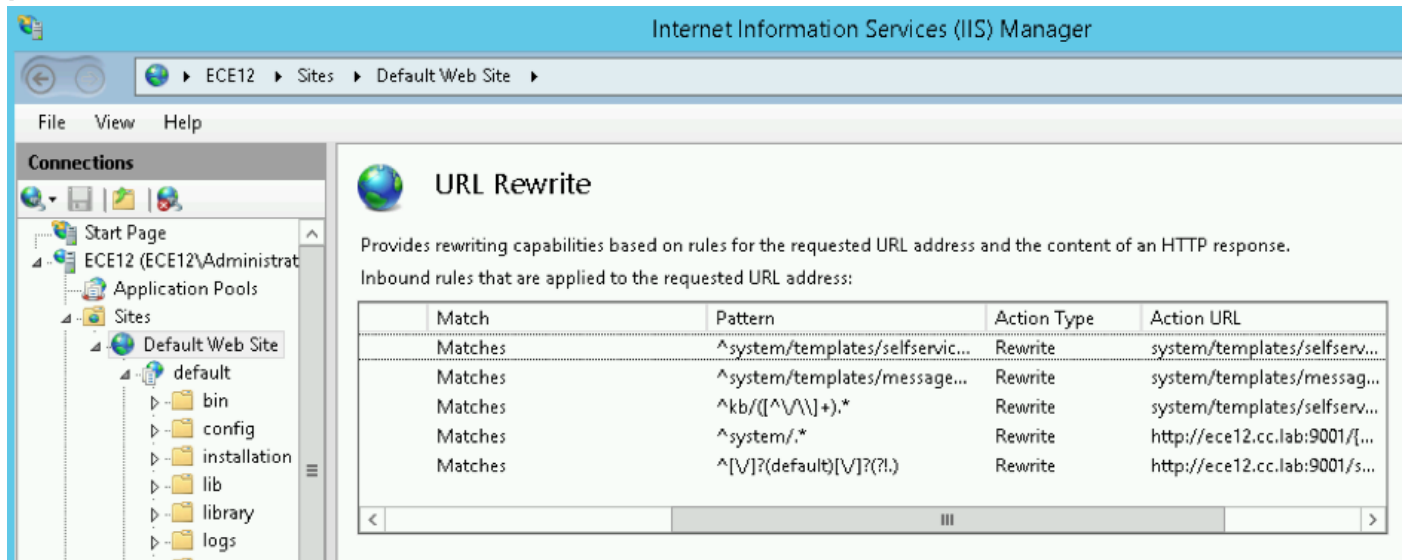
Les dossiers principaux utilisés par IIS sont des modèles et Web.

- modèles utilisés pour chaque requête qui arrive au point d'entrée (modèle de

conversation/rappel)

- Web utilisé pour toute requête à la console Web (administrateur, système, outils, etc.)

Toutes les autres requêtes de la plate-forme sont traitées par redirection. Par exemple, lorsque vous utilisez une demande d'API de disponibilité d'agent (ECE_webserver_name/system/egain/chat/entrypoint/agentDisponibilité/1000), IIS utilise les règles de réécriture d'URL de redirection pour rediriger cette demande vers le port 9001 du serveur d'applications de la CEE



Selon la version CEE, les règles de réécriture sont stockées dans le fichier ApplicationHost.config ou dans les fichiers Web.config qui se trouvent dans %SystemDrive%\inetpub\wwwroot. Dans ce fichier, vous pouvez voir la section <rewrite> qui contient cette définition de règle. Le programme d'installation s'occupe de la section de réécriture, mais parfois ces données peuvent être modifiées et par conséquent, les modèles de discussion ou les API ne fonctionnent pas correctement. C'est donc la première place qui doit être vérifiée lorsque vous voyez de tels symptômes.

Configuration du serveur d'applications Dans une solution non redondante, le serveur d'applications ne nécessite aucune personnalisation. Le programme d'installation prédéploie et configure le système lui-même. Mais dans le cadre du déploiement de haute disponibilité, la CEE peut être installée avec plusieurs serveurs Web et d'applications. Dans ce cas, pour chaque serveur Web dans le déploiement doit être installé un serveur d'applications distinct (1 à 1 mappage). Comment identifiez-vous le serveur d'applications associé à quel serveur Web ? La façon la plus rapide de vérifier cela est d'ouvrir le fichier de configuration qui se trouve sur le serveur Web et de vérifier le paramètre worker.default.host

:C:\ECE\eService\installation\egain-plugin\workers.properties

```

ps=\
worker.maintain=60

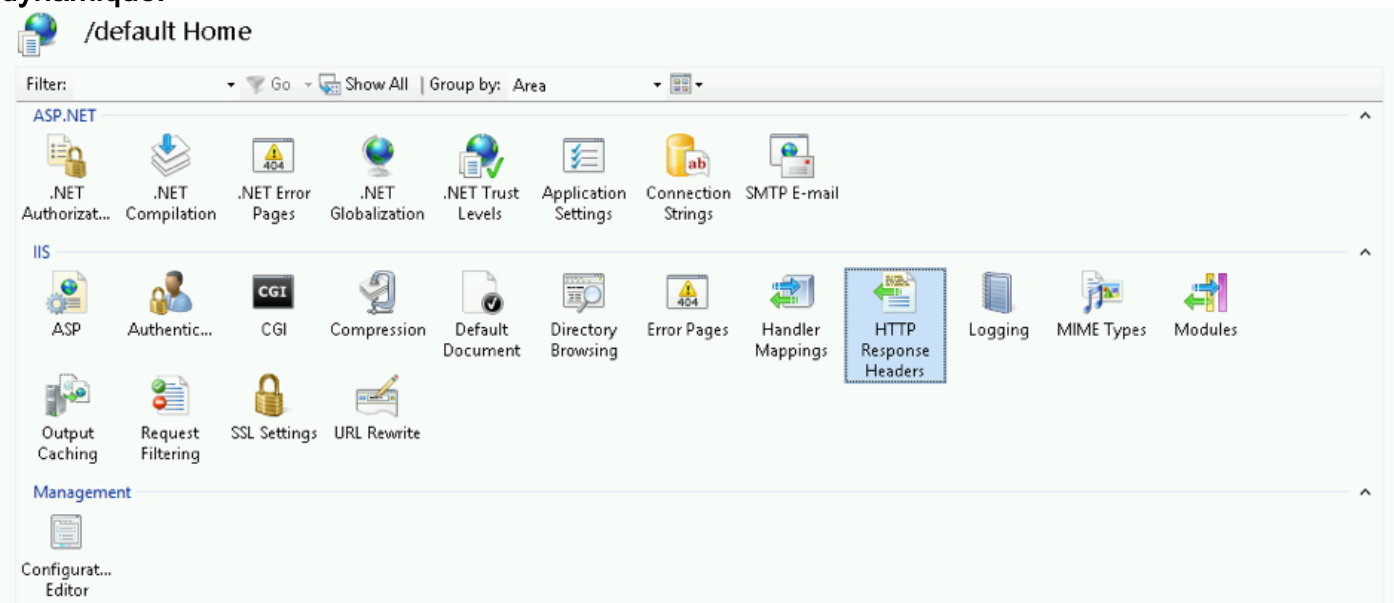
# An entry that lists all the workers defined
# 'default' worker -- Will be used for jsp's
# 'pushlet' worker -- Will be used for Pushlet requests [nailed connection]
# 'live' ... worker -- Will be used for live requests
# 'forum' worker -- will be used for community/forum requests

worker.list=default

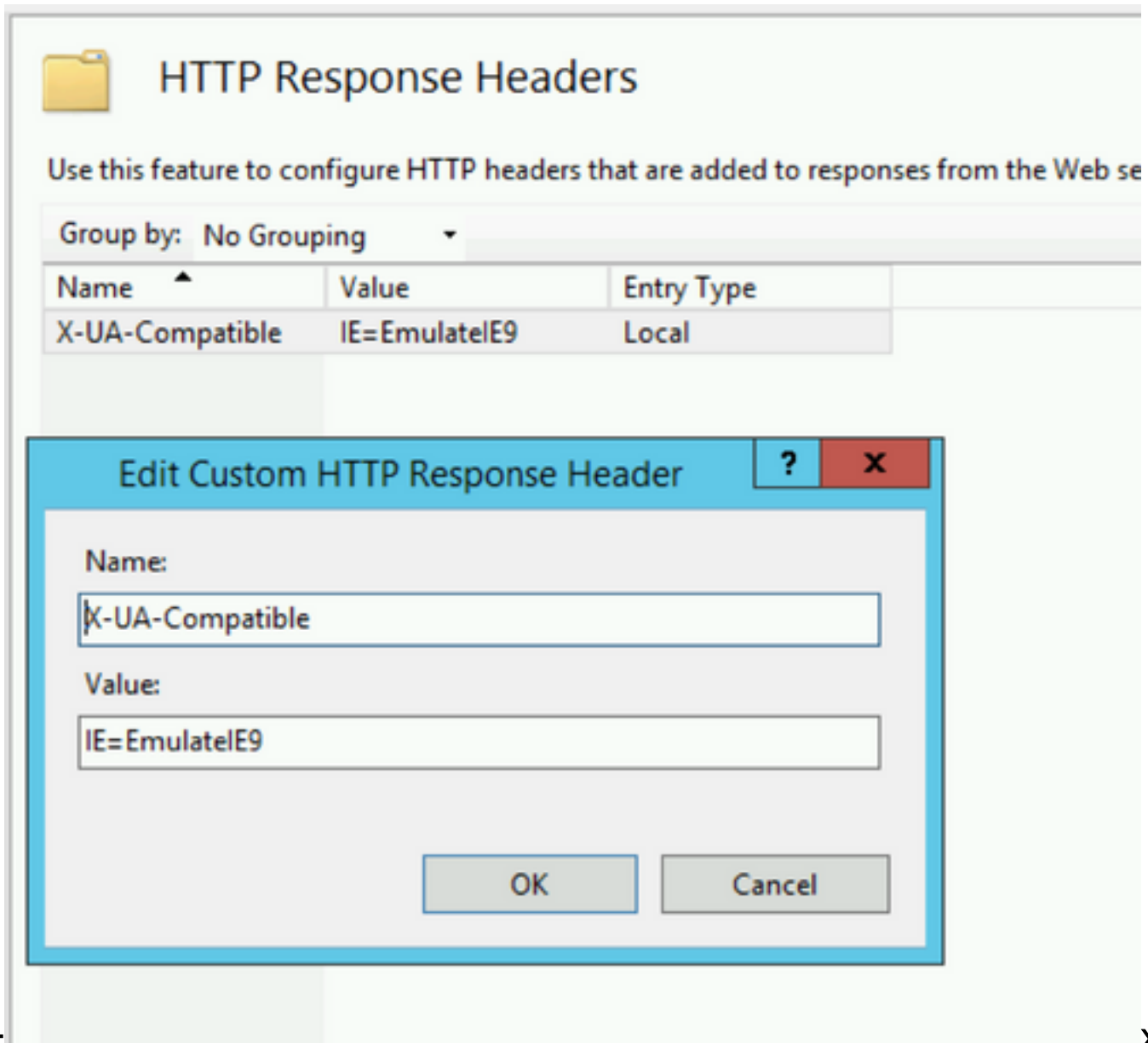
# Entries that define the host and port associated with these workers
worker.default.host=ece.cc.lab
worker.default.port=15006
worker.default.type=ajp13
worker.default.ping_timeout := 30000
worker.default.ping_mode := CI
worker.default.socket_timeout := 3600
worker.default.connection_pool_timeout :=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

```

En-têtes de réponse HTTP dans IIS Les en-têtes de réponse HTTP sont des paires nom-valeur de chaînes renvoyées depuis un serveur avec le contenu demandé. Ils sont généralement utilisés pour transférer des informations techniques telles que la manière dont un navigateur doit mettre en cache le contenu, le type de contenu qu'il est, le logiciel exécuté sur le serveur et plus encore. De plus en plus, les en-têtes de réponse HTTP sont ceux qui ont validé par le client le rendu des réponses provenant du serveur. Il peut s'agir d'une requête statique ou dynamique.

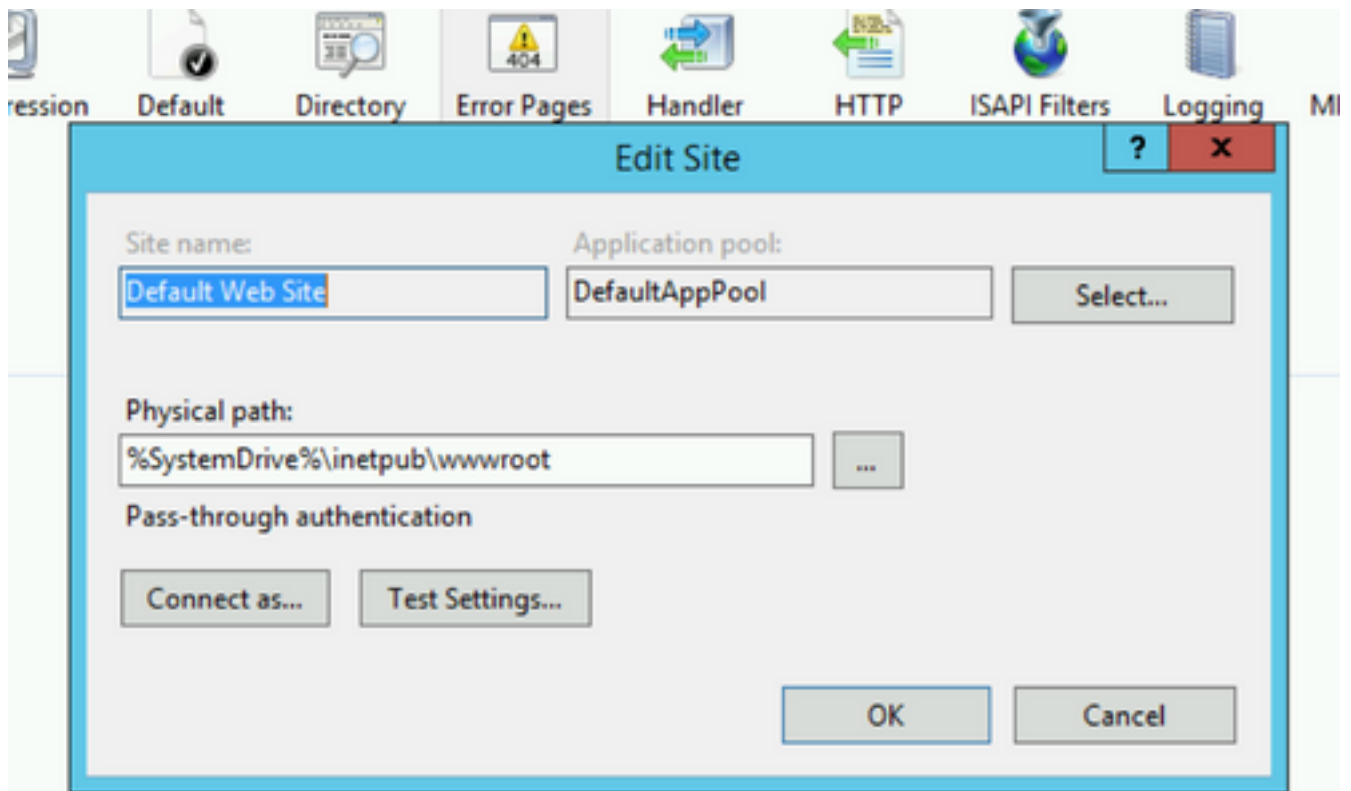


Dans ECE, chaque application possède ses propriétés d'en-têtes de réponse HTTP uniques. Toutes les requêtes qui arrivent sur le serveur Web ont cet en-tête par défaut

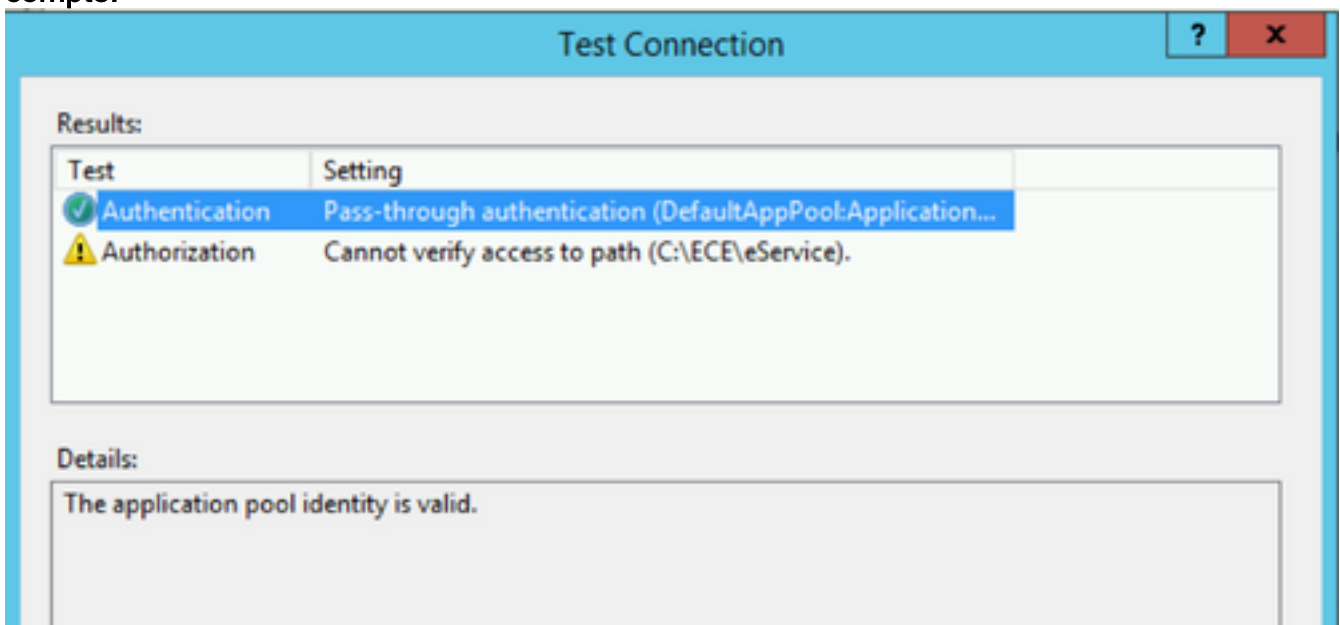


X-UA-Compatible est une balise méta du mode document qui permet de choisir la version d'Internet Explorer sous laquelle la page doit être rendue. Il force le navigateur à effectuer le rendu comme les normes de cette version particulière (à partir de IE 9). Dans certains cas, l'installateur n'ajoute pas d'en-tête compatible X-UA lors de l'installation. Cela peut se produire en raison des autorisations du compte utilisées lors de l'installation. Comme solution de contournement, ce paramètre peut être ajouté manuellement. Attention : Il ne doit pas y avoir d'autres en-têtes.

Autorisation du gestionnaire IIS Dans le cas où le serveur d'applications est opérationnel, mais que vous ne pouvez pas passer par le serveur d'applications et que la page IIS donne une erreur, il peut être utile de vérifier les paramètres d'autorisation IIS. Il se peut que le compte utilisé pendant l'installation ne puisse pas lire le dossier eService. Si vous sélectionnez votre pool d'applications dans le Gestionnaire IIS et choisissez les paramètres de base, cette fenêtre s'affiche



Ici, le programme d'installation spécifie le nom d'utilisateur et le mot de passe qui disposent de privilèges complets pour effectuer des opérations sur le chemin d'accès par défaut. Assurez-vous que l'identité du pool d'applications a un accès en lecture au chemin physique en sélectionnant Paramètres de test... bouton. Si une icône jaune apparaît en regard de Authentification ou Autorisation, vous devez vérifier les informations d'identification et les autorisations du compte.



Il peut également s'agir d'un scénario lorsque vous déplacez le serveur WEB du réseau local vers la DMZ. Si l'utilisateur du domaine actuel n'est pas présent dans la zone démilitarisée, les nouvelles informations d'identification de l'utilisateur doivent également être mises à jour ici. Il peut s'agir d'un utilisateur de domaine ou d'un administrateur local.